

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

**DOTTORATO DI RICERCA IN
PEDAGOGIA**

Ciclo XVII

Settore Concorsuale di afferenza: 11/D1 – PEDAGOGIA E STORIA DELLA PEDAGOGIA

Settore Scientifico disciplinare: M-PED/01- PEDAGOGIA GENERALE E SOCIALE

TITOLO TESI

**«IO DICO COM'È INIZIATA QUESTA STORIA».
LE PAROLE CHE «AGISCONO» IN DUE CENTRI PER
LA MEDIAZIONE SOCIALE E DEI CONFLITTI.**

Presentata da: MANUELA VACCARI

Coordinatore Dottorato

Relatore

PROF.SSA EMMA BESEGGI

PROF.SSA LETIZIA CARONIA

Esame finale anno 2016

INDICE

INTRODUZIONE.....	7
CAPITOLO 1	11
MEDIAZIONE E PEDAGOGIA SOCIALE	11
1.1. La rilevanza pedagogica delle pratiche di mediazione.	11
1.2. Le teorie «profane» dei mediatori.....	13
1.3. La mediazione: una pratica antica.....	14
1.4. La diffusione delle pratiche ADR.....	17
1.4.1. L'approccio problem-solving.	19
1.4.2. Approcci alternativi al problem-solving: la Transformative e la Narrative Mediation.....	23
1.4.3. La Mediazione Umanistica di Jaqueline Morineau.....	24
1.5. La mediazione in Italia: un panorama complesso.....	26
1.5.1. Mediazione e istituzioni giudiziarie.	26
1.5.2. La mediazione familiare.	29
1.5.3. La mediazione sociale: una costellazione di esperienze diverse.	30
CAPITOLO 2	35
LA STORIA NATURALE DELLA RICERCA. NASCITA E SVILUPPO DI UNA ETNOGRAFIA DELL'ORGANIZZAZIONE.....	35
2.1. La forza del parlare: epifania di un presupposto teorico.....	35
2.2. L'inizio della ricerca. Il lavoro presso un Centro per la Mediazione Sociale. ...	37
2.2.1. Le parole che agiscono in un Centro per la Mediazione Sociale.....	38
2.3. Negoziazioni e integrazioni: la co-costruzione del disegno della ricerca.	39
2.3.1. L'individuazione dell'oggetto di ricerca e dell'unità di raccolta: il contributo dei mediatori nella fase esplorativa di lavoro sul campo.....	40
2.3.2. La scelta delle tecniche di analisi: discutere del progetto al CLIC.	41
2.3.3. L'ampliamento del campo di ricerca.....	42
2.3.4. Il disegno di ricerca «emerso».	43
CAPITOLO 3	47
IL QUADRO TEORICO E METODOLOGICO DELLA RICERCA.....	47
3.1. L'oggetto della ricerca. Quadri teorici di riferimento.....	47
3.2. Il linguaggio come elemento costitutivo della vita sociale.....	49
3.2.1. Dalla «lingua» al «parlato».	49

3.2.2. L'agentività del linguaggio e la natura cooperativa del parlare.	50
3.2.3. Animatori, autori e responsabili di «ciò che viene detto».	53
3.2.4. Il posizionamento come fattore di costruzione del discorso.	54
3.2.4. L'«interaction order».	55
3.2.5. Le regole e le pratiche discorsive che organizzano la vita sociale quotidiana: gli etno-metodi.	57
3.3. L'Analisi del Discorso e l'Analisi della Conversazione.	59
3.3.1 L'Analisi della Conversazione.	62
3.3.2. I risultati della CA di prima generazione: i meccanismi che regolano il linguaggio-in-interazione nelle conversazioni di tutti i giorni.	63
<i>L'alternanza del turno.</i>	65
<i>Le coppie adiacenti (adjacency pairs) e la rilevanza condizionale.</i>	65
<i>Le correzioni (repair).</i>	67
3.3.3. Il contesto dell'interazione.	68
3.3.4. Le differenze culturali, di status, di ruolo, di potere nelle interazioni: ancora sulla questione del contesto.	69
3.3.5. Gli studi sull'educazione come pratica sociale situata.	71
3.3.6. Il linguaggio in interazione nei contesti istituzionali: ricerche empiriche sulla mediazione condotte nell'ambito degli studi dell'institutional talk. ... 72	72
3.4. In sintesi.	74
CAPITOLO 4	77
I DATI E LE TECNICHE DI RACCOLTA.	77
4.1. Fenomeni, dati, trascrizioni: considerazioni introduttive.	77
4.1.1. Il rapporto fra fenomeni e dati.	79
4.1.2. Il rapporto fra dati e trascrizioni: la trascrizione come politica della rappresentazione.	82
4.1.3. Il sistema di trascrizione di Gail Jefferson e i suoi adattamenti.	84
4.1.4. I dati dell'osservazione partecipante.	87
4.2. Il lavoro sul campo nei Centri per la Mediazione: tecniche di raccolta e di organizzazione dei dati.	88
4.2.1 Osservazioni e field notes	88
4.2.2. Audio-video registrazioni.	89
4.2.3. Organizzazione del corpus e trascrizione dei dati audio video.	94
CAPITOLO 5	97
ETNOGRAFIE	97

5.1. Caratterizzazione etnografica del campo di ricerca: il Centro A.	97
5.1.1. Le attività dei mediatori del Centro A.	98
5.2. La mediazione sociale al Centro A: mezzo di facilitazione della vita di comunità.....	100
5.3. La mediazione dei conflitti al Centro A: mezzo di trasformazione dei vissuti.....	105
5.4. Capire i dati: importanti informazioni di sfondo.	118
<i>Tipi di casi e frequenza.</i>	118
<i>Nazionalità dei confliggenti.</i>	120
<i>Ubicazione e accessibilità del Centro.</i>	120
5.5. Caratterizzazione etnografica del campo di ricerca: il Centro B.	122
5.5.1. Le attività del Centro B.	122
<i>La mediazione intrafamiliare al centro B.</i>	123
<i>La mediazione scolastica al Centro B.</i>	125
5.5.2. La classificazione e l' assegnazione dei casi al Centro B.	125
CAPITOLO 6	129
IL RACCONTO-IN-INTERAZIONE DURANTE GLI INCONTRI DELL'EQUIPE DEI MEDIATORI. QUADRI TEORICI DI RIFERIMENTO.....	129
6.1. La narrazione come «messa in intrigo» di eventi.	129
6.2. La narrazione come prodotto di una interazione.	131
6.2.1. Lo story-telling nell'Analisi della Conversazione.	133
6.3. Le narrazioni dei mediatori: una definizione operativa.	135
6.4. Il discorso riportato nelle narrazioni.....	137
CAPITOLO 7	141
IL RACCONTO-IN-INTERAZIONE DURANTE GLI INCONTRI DELL'EQUIPE DEI MEDIATORI. ANALISI DI UN CASO.	141
7.1. La riconfigurazione degli eventi nel racconto in-interazione dei mediatori ...	141
7.2. La macro struttura delle conversazioni dei mediatori durante le riunioni di équipe.....	141
7.3. Costruzione di scene e personaggi nei racconti dei mediatori: divergenze e convergenze di traiettorie narrative.	144
7.3.1. Via Vigilli.....	145
CAPITOLO 8	163
RIFLESSIONI CONCLUSIVE.....	163
8.1. Sulle pratiche di mediazione come «educazione diffusa».	163

8.2. Sugli obiettivi della ricerca.	165
8.3. Sui metodi della ricerca e sulle interpretazioni dei dati.....	166
8.4. Sugli esiti dell'analisi dei dati audio-video.....	168
8.4. Sulle tecniche di raccolta.	169
8.5. Risultati e questioni aperte.	170
APPENDICI	175
BIBLIOGRAFIA	189

INTRODUZIONE.

Questa ricerca, di carattere esplorativo, si occupa delle pratiche di lavoro, in quanto pratiche eminentemente linguistiche, dei mediatori che prestano servizio presso due Centri per la Mediazione Sociale e dei Conflitti ubicati in una regione dell'Italia settentrionale. Essa è nata da un appassionato interesse per la «forza del parlare»¹ nei contesti educativi coniugato con la ferma convinzione che i conflitti sociali richiedono un nuovo ed urgente impegno di riflessione da parte delle scienze dell'educazione².

Il titolo del presente lavoro contiene una frase pronunciata, nel corso di un colloquio con un mediatore, da una donna coinvolta in un conflitto di vicinato. L'enunciato «lo dico com'è iniziata questa storia» contiene almeno tre indizi che richiamano altrettanti elementi fondamentali della ricerca. Anzitutto l'autrice dell'enunciato, rivolgendosi al mediatore, gli *dice* che si appresta a *dire* qualcosa: ciò è un primo indizio del fatto che i professionisti di un Centro per la Mediazione Sociale lavorano principalmente *sulle parole e con le parole*. In secondo luogo la signora dice che si appresta a raccontare qualcosa che ha a che fare con una storia: ciò anticipa che la vita di un Centro per la Mediazione Sociale è intessuta di *storie*. Il terzo elemento, infine, non può in realtà essere colto dalla trascrizione *verbatim* dell'enunciato poiché è legato al modo in cui la frase è stata pronunciata. Il pronome personale «io» in apertura è stato pronunciato con un'intonazione *discendente* e *con enfasi*, elementi paraverbali che in quel contesto discorsivo hanno veicolato un significato implicito: l'autrice, dal suo punto di vista, stava per raccontare la *vera versione dei fatti, quella a cui avrebbe dovuto credere il mediatore in ascolto*. Ciò suggerisce che per interpretare il significato delle interazioni linguistiche che hanno luogo in un Centro per la Mediazione non basta sapere *ciò che è stato detto* ma anche *come è stato detto*.

Nonostante la Mediazione Sociale sia presente in alcune realtà del nostro paese da quasi trent'anni e malgrado le sia già stato riconosciuto in diversi ambiti istituzionali un importante ruolo nella promozione e nel mantenimento della coesione

¹ Duranti, 2007a.

² Cfr. Contini e Genovese, 1997.

sociale nei contesti urbani, mancano studi empirici ad essa dedicati. Lo scopo del lavoro presentato in questa tesi è stato indagare i modi attraverso cui la mediazione è effettivamente realizzata dai professionisti nel loro agire quotidiano attraverso una analisi approfondita delle interazioni linguistiche a cui prendono parte.

Lo studio è stato condotto utilizzando sia l'osservazione partecipante che la video-registrazione di alcuni specifici «eventi comunicativi»³ selezionati quali unità di raccolta nella fase esplorativa del lavoro sul campo: i momenti in cui i mediatori, a porte chiuse, discutono fra loro i casi di conflitto che stanno trattando. I dati discorsivi sono stati analizzati, in parte, con le tecniche sviluppate negli ambiti di ricerca dell'Analisi del Discorso e dell'Analisi della Conversazione, con particolare riferimento agli studi dedicati alle conversazioni che hanno luogo in ambito lavorativo e istituzionale (Institutional Talk⁴). L'analisi è stata guidata dalle due domande di ricerca che caratterizzano questi approcci: «What is it that's going on here?»⁵ e «Why that now?»⁶. Le note di campo (fieldnotes) frutto dell'osservazione sono state utilizzate per produrre la descrizione etnografica dell'organizzazione e per migliorare la comprensione e dunque l'interpretazione delle interazioni analizzate.

L'incrocio - oggetto di un dibattito metodologico sempre vivo⁷ - tra le conoscenze etnografiche relative al contesto e i dati che emergono dall'analisi delle conversazioni tra mediatori ha permesso di fare emergere la centralità delle *narrazioni (story-telling)* e del *discorso riportato (reported speech)* in quanto pratiche discorsive che assolvono la funzione di veri e propri strumenti di lavoro per i professionisti della mediazione. La maggior parte dei «casi» discussi dai mediatori durante le loro riunioni sono infatti «lavorati» attraverso almeno una sequenza di *story-telling che*, a sua volta, contiene sempre una o più stringhe di *discorso riportato*.

³ Hymes, 1974.

⁴ Drew & Heritage, 1992.

⁵ Goffman, 1974.

⁶ Sacks & Schegloff, 1973.

⁷Cfr. Caronia, 1997; Cicourel, 1980; Duranti & Goodwin, 1992; Maynard, 2003; Schegloff, 1987, 1992.

Trattandosi di uno studio di tipo etnografico-naturalistico il disegno della ricerca è stato definito in itinere, orientato dall'emergere dei fenomeni e da una costante negoziazione dei processi con gli attori coinvolti.

Il primo capitolo di questa tesi contiene una panoramica storica relativa alla diffusione delle pratiche di mediazione nell'occidente moderno e allo stato attuale dei progetti di mediazione sociale nel nostro paese.

Il secondo capitolo è dedicato alla narrazione di come è nato e come è stato realizzato il progetto di ricerca.

Il terzo capitolo è dedicato all'illustrazione sintetica dei principali quadri teorici su cui la ricerca si fonda. Contiene la descrizione dei pilastri teorici della svolta interazionista-linguistica nelle scienze umane e dei principali risultati degli studi di Analisi del Discorso e di Analisi della Conversazione che si occupano delle interazioni in contesti ordinari e istituzionali.

Il quarto capitolo è dedicato ai dati e ai metodi per la loro raccolta. Contiene le informazioni relative alla tecnica di osservazione, alla modalità di redazione delle note di campo, alle procedure messe in campo per la raccolta dei dati tramite la registrazione audio-video e alle fasi di lavoro attraverso cui sono state selezionate dal corpus dei dati audio-video le unità di analisi. Include inoltre una sintesi del dibattito sempre aperto tra gli studiosi di Analisi del Discorso circa i limiti e i problemi legati alla raccolta dei dati audio video e alla loro trascrizione.

Il quinto capitolo contiene l'etnografia dei campi di ricerca: la «descrizione densa»⁸ dell'organizzazione, delle attività svolte dai mediatori, delle risorse materiali e simboliche, delle pratiche interpretative caratteristiche dei due gruppi di mediatori e include anche alcuni esempi di conflitti trattati e risolti (o non risolti) nei Centri oggetto di studio.

Il sesto capitolo è dedicato al quadro teorico di riferimento per l'analisi delle *narrazioni* dei mediatori e delle sequenze di *discorso riportato* in esse contenute. Contiene una breve panoramica sugli studi sulla narrazione⁹ e sul discorso riportato¹⁰

⁸ Geertz, 1973.

⁹ Goodwin, M.H., 1982, 1990a, 1990b; Jefferson, 1978; Labov, 1972,1997; Labov e Waletzky, 1967; Ochs 1997, 2004; Ochs & Capps 2001; Ochs *et al.* 1989, 1992; Ochs & Taylor 1996; Polanyi, 1985; Sacks, 1974.

¹⁰Bakhtin,1981; Goffman, 1981; Holt, 1996, 2000; Mizzau,1999; Mortara Garavelli, 1985; Philips, 1986; Voloshinov, 1973 [1930].

cui si è fatto riferimento per selezionare, classificare, analizzare, interpretare gli eventi comunicativi osservati/registrati.

Il settimo capitolo contiene l'analisi di una narrazione che ha avuto luogo durante una riunione dell'équipe dei mediatori. Le sequenze di discorso riportato vengono analizzate in relazione alle funzioni che assolvono all'interno delle narrazione stessa.

L'ottavo capitolo contiene le riflessioni conclusive. Collocandosi su quel versante di ricerche pedagogiche che hanno come obiettivo la promozione dell'accountability istituzionale e la diffusione dei processi di autocorrezione nelle organizzazioni vengono delineati alcuni possibili sviluppi successivi del lavoro svolto, sia sul piano scientifico che sul piano pratico.

CAPITOLO 1

MEDIAZIONE E PEDAGOGIA SOCIALE

1.1. La rilevanza pedagogica delle pratiche di mediazione.

Un Centro per la Mediazione Sociale e dei Conflitti è un luogo con esplicite finalità trasformative: i mediatori si riferiscono infatti al proprio lavoro come a un insieme di azioni volte a promuovere e sostenere un *cambiamento* nelle persone che si trovano coinvolte in una lite, in una contesa o in un dissidio. Se si assume che l'educazione abbia «come caratteristica dominante quella di presentarsi sempre come una attività modificatrice, volta cioè al superamento di uno stato di cose esistente verso una differente situazione futura» (Tramma, 2001, p.16), la mediazione sembra avere con essa molto in comune. Spesso i mediatori dichiarano di ambire alla trasformazione di dimensioni complesse dell'esistenza umana (e.g. percezione di sé e dell'altro, abilità e competenze relazionali) e le loro conversazioni sono punteggiate da indicatori lessicali che, assumendo una prospettiva «emica» (Pike, 1954), ci permettono di considerare ciò che fanno come *azioni educative, dal loro punto di vista* (Caronia, 1997). Questo è un primo, buon motivo, perché le scienze dell'educazione si occupino di mediazione.

Oltre a questo vi è che la ricerca in pedagogia sociale è chiamata a produrre orientamenti teorici, indicazioni metodologiche e strumenti operativi per quell'*educazione diffusa* esterna alle tradizionali agenzie educative che sta assumendo un peso crescente nella formazione degli individui (Tramma, 2001): la sua vocazione è quella di far luce sul vasto mondo dell'educazione *informale e non-formale*¹¹ attraverso processi di «disvelamento, decodifica ed esplicitazione della formatività delle esperienze individuali e collettive» (ivi, p.37). Osservando la vita quotidiana dei mediatori emergono molti indizi circa la formatività delle loro azioni: la

¹¹ Cfr. Demetrio, 2003; Mariani, 1997; Massa, 2003; Tramma, 2008.

vita di un Centro per la Mediazione può dunque entrare tra i legittimi interessi di questo campo di ricerca.

Rispetto alla triade che classifica il grado di «formalizzazione» delle azioni educative le pratiche di lavoro dei mediatori hanno una natura ibrida. Non possono essere iscritte a pieno titolo nella categoria dell'educazione *informale*¹² - dal momento che i Centri per la Mediazione hanno quasi sempre, nel nostro paese, una natura istituzionale e il lavoro che vi si svolge presenta un certo grado di organizzazione strutturale e funzionale; d'altra parte non possono nemmeno essere propriamente ricondotte alla categoria del *non formale*¹³ perché pur essendo dotato di progetto e intenzionalità, l'intervento dei mediatori non sempre prevede la stipula di un *contratto educativo* esplicito con l'utente. Vi sono casi (soprattutto quelli di mediazione scolastica o intra-famigliare)¹⁴ in cui l'intenzionalità trasformatrice è dichiarata, altri casi (soprattutto quelli di mediazione territoriale e nelle conflittualità di vicinato) in cui i soggetti in conflitto sono esposti a influenze che possono in parte determinare il corso della loro esistenza senza che ne abbiano piena coscienza e, purtroppo, anche nell'eventualità che l'istituzione stessa non sia in grado di misurarne la portata (Mariani, 1997). Diventa dunque rilevante fare ricerca sulle pratiche di lavoro agite in questi luoghi con l'obiettivo di far emergere le implicazioni e le conseguenze del fare quotidiano dei mediatori oltre a quanto è immediatamente visibile agli occhi dei mediatori stessi.

La letteratura specialistica definisce generalmente la *mediazione* come un metodo per la risoluzione collaborativa dei conflitti mediante la partecipazione di un terzo imparziale che opera come facilitatore del procedimento. Il ruolo e le funzioni del mediatore, invece, non sono univocamente stabiliti: la loro definizione dipende dalle teorie sul conflitto assunte e dagli approcci metodologici applicati nei diversi contesti. C'è chi lo considera un tecnico che applica procedure prestabilite in situazioni problematiche conosciute e chi invece lo reputa un professionista che, in

¹² Ovvero in quell'insieme di esperienze formative «che non sono riconducibili a luoghi, tempi e azioni che tali si dichiarano e che riguardano la complessiva e quotidiana esperienza di vita del soggetto» (Tramma, 2001, p.26).

¹³ «L'educazione *non formale* riguarda le azioni formative realizzate all'esterno dell'istituzione scolastica, ma anche esse dotate di progetto, intenzionalità contratto, in cui la distinzione tra formatore e formando è chiara ed esplicitata». (Tramma, 2001, p.26).

¹⁴ I Centri in cui è stata svolta la ricerca si occupano di mediazione dei conflitti di territorio, di vicinato, di mediazione scolastica, di mediazione intra-famigliare. L'illustrazione di queste diverse tipologie di intervento è contenuta nel cap. 5.

dialogo con la situazione contingente, genera soluzioni contestualmente sensibili (Schön, 1983). Fra gli operatori dei Centri per la mediazione in cui è stata svolta la ricerca ha sempre prevalso questo secondo tipo di rappresentazione. Le loro qualità vengono dai mediatori stessi tratteggiate ricorrendo ad immagini metaforiche: con riferimento alle *competenze*, per esempio, si paragonano agli *artigiani* che acquisiscono le proprie abilità nell'azione; con riferimento ai *risultati* del loro lavoro si paragonano al *sarto* che confeziona ogni abito su misura del cliente; con riferimento al *processo di mediazione*, infine, si considerano come *scultori* che per ogni opera plastica devono supporre la preesistenza di alcune determinate caratteristiche della materia che si apprestano a lavorare.

Queste immagini vengono spesso utilizzate dagli operatori di un Centro quando devono spiegare la loro funzione ad altri colleghi della rete dei servizi pubblici e del privato sociale con cui si trovano a collaborare o nei momenti dedicati alla pubblicizzazione dei risultati del loro lavoro. Quando invece il loro interlocutore è un nuovo o potenziale utente a cui devono spiegare ciò che fanno ricorrono normalmente alla presentazione di alcuni tipici casi di conflitto che sono già stati trattati e risolti. Il grande assente nelle loro rappresentazioni è, quasi sempre, la loro pratica quotidiana, la loro *azione-in-interazione*. Questa assenza fa sorgere dunque la domanda: *cosa fanno e dicono i mediatori mentre praticano la mediazione?*

1.2. Le teorie «profane» dei mediatori.

La mediazione - nelle sue varie forme e ambiti di intervento - è stata spesso ignorata o criticata dagli studi accademici dal momento che non poggia su presupposti teorici in grado di fornire una spiegazione coerente «del quando e del perché» serve l'intervento di un mediatore (cfr. Della Noce *et al.*, 2006; Kolb & Kressel, 1994; Scimecca, 1993). Tuttavia il fatto che non esista una teoria strutturata e organica in grado di rispondere a queste domande, non vuol dire che i mediatori non abbiano delle teorie su cui si basano nell'esercizio della loro professione.

Alcuni studi svolti negli Stati Uniti hanno mostrato che in assenza di una coerente ed organica struttura teorica i mediatori sono spesso portati a costruire e ad applicare «teorie profane» basate, anche, su alcune credenze (cfr. Della Noce *et al.*, 2006). Per esempio è molto diffusa tra i mediatori la «mitologia del mediatore

neutrale» ovvero l'idea che i «mediatori siano soggetti imparziali e senza autorità, che non desiderano imporre i loro punti di vista le parti in causa» (Kolb & Kressel, 1994; cfr. anche Silbey, 1993). Nonostante molti studi abbiano sfatato questo «mito» (Cobb & Rifkin, 1991; Dingwall, 1988; Greatbatch & Dingwall, 1989, 1994; Rifkin *et al.*, 1991) i mediatori sembrano esservi molto affezionati: ciò è probabilmente dovuto al fatto che esso fornisce una intelaiatura intellettuale ed emozionale necessaria ai mediatori quando lavorano con i propri utenti (Kolb & Kressel, 1994).

In mancanza di una «teoria della mediazione», i mediatori tendono poi ad «importare teorie» o a esprimere una sorta di «fede cieca nel *come* dei processi» (Scimecca, 1993). Nel primo caso applicano teorie sviluppate in altri campi disciplinari. Nel secondo caso considerano il proprio lavoro solo in termini di *applicazione di tecniche, protocolli, procedure* concentrandosi sul *come* intervenire evitando di interrogarsi sulla più profonda questione del *quando e perché*.

Anche i mediatori del Centro A e del Centro B che hanno preso parte alla presente ricerca hanno le proprie teorie di riferimento. Essi mostrano diversi gradi di adesione al «mito della neutralità» e alcuni di loro hanno molta fiducia nelle tecniche; in generale sembrano avere scarsa tendenza ad importare teorie da altri campi disciplinari. Ciò che tutti fanno invece è riferirsi ai *saperi pratici* che sono stati sviluppati da altri professionisti della mediazione in altri contesti di lavoro e ispirarsi alle «storie della mediazione» che conoscono già, anche ma non sempre per esperienza diretta. Su tutte queste conoscenze fanno affidamento per interpretare le complesse interazioni sociali in cui sono coinvolti ed effettuare le scelte su *quando e perché e come* intervenire.

Per comprendere lo sfondo teorico e culturale su cui si situano e di cui si nutrono le pratiche di lavoro dei mediatori è dunque anzitutto necessario dare uno sguardo generale sulle pratiche di mediazione, sulla loro origine e sulle loro traiettorie di sviluppo nel mondo occidentale.

1.3. La mediazione: una pratica antica.

Forme spontanee o ritualizzate di risoluzione dei conflitti, in cui un terzo aiuta due contendenti a dirimere una lite, sono state praticate dalla notte dei tempi. In Cina

per esempio la mediazione è fin dai tempi antichi il principale mezzo di risoluzione delle controversie poiché il fondamento di tutte le scuole di pensiero cinesi, confucianesimo, taoismo e maoismo inclusi, è il principio dell'armonia. Il fatto che esista un'armonia nelle vicende umane che non può essere distrutta suggerisce che il modo migliore per risolvere un conflitto sia la persuasione morale e il compromesso (Chen & Ma, 2002; Chen & Starosta, 1997; Deng, 2008; Jia, 2002). Anche oggi la mediazione è praticata su larga scala nella Repubblica Popolare Cinese attraverso i Comitati Popolari di Conciliazione (Hualing, 1992; Ge, 1996) e nel sistema giudiziario formale un forte accento è posto sulla autodeterminazione e sulla mediazione nella risoluzione di molti tipi di reati (Clarke, 1991).

La conciliazione e la mediazione hanno una ricca storia anche nel diritto e nel costume giapponese. Il leader, nei villaggi rurali, hanno avuto tradizionalmente il compito di aiutare i membri della comunità a risolvere le controversie. Le leggi che prevedono la conciliazione delle dispute personali nei tribunali giapponesi sono state emanate prima della Seconda Guerra Mondiale e i metodi di risoluzione alternativa delle dispute sono così diffusi in Giappone che si dice che «i fioristi siano più numerosi degli avvocati» (Benham & Barton, 1995; Folberg, 1983).

In alcune zone dell'Africa chiunque si trovi coinvolto in una controversia di vicinato può richiedere la convocazione di un «tribunale fittizio» in cui una persona molto rispettata dalla comunità - un anziano o un notabile - aiuterà le parti coinvolte nel conflitto a risolverlo in modo cooperativo. Il ruolo del notabile e la tradizione del tribunale fittizio variano da una comunità all'altra, ma tutti i gruppi ambiscono a trovare accordi senza l'intervento di un giudice e senza il ricorso a sanzioni (Gibbs, 1963; Benham & Barton, 1995).

Nella cultura polinesiana una forma di mediazione inizialmente utilizzata nelle dispute intra-familiari ha assunto un ruolo crescente anche nella risoluzione dei conflitti interpersonali. Questa forma di mediazione (chiamata *ho'oponopono*) prevede dodici fasi che sono state descritte da Wall e Callister (1995). La prima consiste nella convocazione delle parti in conflitto da parte di un componente della famiglia o della comunità che gode di un alto status; la seconda fase prevede una preghiera di apertura; dalla terza alla quinta fase - in cui il notabile ha un ruolo predominante - viene illustrato il problema, le parti espongono il proprio punto di vista (ovvero raccontano la loro *storia del conflitto*) e vengono interrogati dal leader.

Successivamente ha luogo la discussione del caso *tramite* il notevole: le parti non discutono direttamente ma utilizzano il leader come «medium». La conversazione è poi seguita da una fase di silenzio che serve ad allentare la tensione emotiva delle parti e per dare modo alle «forze» dei presenti di combinarsi per dare corpo a una soluzione al conflitto. La settima fase prevede che i confliggenti confessino a Dio le proprie colpe e riconoscano davanti a Dio che il perdono è necessario quando il conflitto irrompe nella vita degli uomini: questa fase assolve una importante funzione catartica. Le fasi dalla otto alla dieci prevedono l'interazione tra i confliggenti: è durante queste fasi che vengono negoziati e decisi eventuali risarcimenti, vengono ripercorsi e riconsiderati tutti gli eventi attraverso cui il conflitto si è stratificato (i protagonisti si riferiscono a questa fase con l'espressione «pelare la cipolla») e viene sancito il reciproco perdono attraverso la formulazione e l'accettazione reciproca delle scuse. Le ultime due fasi prevedono la preghiera di chiusura e un pasto conviviale. (Wall & Callister, 1995). Secondo Benham e Barton (1995) queste dodici fasi, se si escludono quelle più strettamente legate all'idea di «guarigione» spirituale, sono molto simili a quelle che caratterizzano i percorsi di mediazione dei conflitti diffusi oggi negli Stati Uniti.

Per secoli anche nel mondo occidentale le chiese e i templi hanno svolto un ruolo importante nella risoluzione dei conflitti tra i suoi membri. Il sacerdote della parrocchia, il pastore o il rabbino sono stati spesso chiamati ad assumere il ruolo di mediatori, in particolare nelle controversie familiari. La mediazione è infatti coerente con i valori biblici di perdono, riconciliazione e riparazione. Alcuni gruppi religiosi hanno anche stabilito sistemi «interni» per la risoluzione delle controversie per evitare l'influenza dei valori imposti dalle istituzioni di maggioranza e/o per conservare la propria identità e i propri valori. L'ebraico Beth Din¹⁵ esiste a questo scopo da molte generazioni.

Sistemi interni per la risoluzione interna delle controversie sono stati adottati anche da minoranze etniche, gruppi mercantili, camere di commercio e addirittura

¹⁵Letteralmente tradotto come «casa del giudizio» Beit Din (o Beth Din n.d.r) è il termine ebraico applicato a un tribunale ebraico religioso o civile. [...] Il Beit Din è ancora usato oggi volontariamente dagli ebrei per risolvere le controversie all'interno della comunità, per la conversione e la convalida o l'annullamento degli atti di matrimonio e divorzio. In Israele, una complessa rete di Beit Din sono stati istituiti sotto la Suprema Corte Rabbinica di Gerusalemme. Lo Stato di Israele ha ripreso questo sistema, dando ai Bit Din la competenza esclusiva per la popolazione ebraica in materia di stato civile, come il matrimonio, il divorzio e l'eredità. (fonte:<https://www.jewishvirtuallibrary.org/jsource/Judaism/BetDin.html>).

organizzazioni criminali. Infine, il sistema di famiglia allargata in genere ha fornito strumenti di mediazione in molte comunità. I reggitori, sia nelle strutture patriarcali che in quelle matriarcali, hanno offerto consigli e modelli per aiutare i membri della propria famiglia a risolvere le loro controversie. Nell'occidente moderno però i processi di inurbamento e la trasformazione della famiglia da allargata a nucleare hanno determinato un progressivo impoverimento delle risorse per la risoluzione dei conflitti fornite dalla struttura familiare (Folberg, 1983).

1.4. La diffusione delle pratiche ADR.

I modi attraverso i quali le società gestiscono il fenomeno della litigiosità sono diversi e cambiano nel tempo: in Occidente, dalla nascita dello stato moderno, i conflitti interpersonali sono stati quasi sempre convogliati - per essere regolati e risolti - nelle istituzioni giudiziarie (Resta, 2001). Il fatto che una determinata società in un determinato periodo storico sviluppi un certo tipo di «rimedio» al conflitto dipende dalla combinazione di molti fattori (storici, culturali, sociali ed economici) e solo in minima parte è legato ai «modi in cui si confligge». Anzi, in realtà, spesso accade il contrario: le forme del litigio dipendono dai suoi possibili «sbocchi» in termini di rimedi predisposti culturalmente e socialmente (ibidem). Se un conflitto nasce in un contesto culturale in cui le modalità per risolverlo sono basate sulla logica binaria del tipo «*io vinco-tu perdi*», il conflitto tende a svilupparsi seguendo la stessa logica (cfr. Schnitman, 2000).

Sebbene la litigiosità nei paesi occidentali sia stata dunque prevalentemente regolata dalle istituzioni del diritto - applicando una logica di attribuzione della ragione e del torto «in base alla legge» - le «pratiche di risoluzione alternative delle controversie» hanno cominciato a diffondersi dagli anni Sessanta proprio in ambito giudiziario a partire da in quei paesi occidentali in cui vige un regime di *common law* - ovvero un sistema giuridico basato su scritti normativi stringati ed essenziali e sulla regola secondo cui le sentenze dei giudici rappresentano precedenti che contribuiscono a costruire il diritto. Mentre i sistemi giudiziari basati sul diritto romano fanno riferimento a un codice - costantemente in espansione - che deve essere in grado di regolamentare a priori ogni tipo di contenzioso, i sistemi *common law* sono caratterizzati da un alto grado di flessibilità ma da processi molto lunghi e

contraddistinti da situazioni di indecisione. La necessità di alleggerire i tempi e i costi procedurali unita alla volontà di sciogliere le dispute migliorando i rapporti fra le parti ha spinto alcuni segmenti dei sistemi giudiziari - negli Stati Uniti e in Canada - a sviluppare nuovi strumenti per risolvere alcuni tipi di controversie minori (Bindi, 2005)

Inizialmente utilizzata prevalentemente per dirimere le dispute di carattere commerciale, negli Stati Uniti la mediazione si diffonde negli anni segnati dalle proteste contro la guerra del Vietnam, dalle battaglie politiche del *civil right movement*, dalle lotte studentesche e femministe. Le idee generate da questi movimenti hanno infatti contribuito allo sviluppo di alternative alle procedure giudiziarie, percepite come inadeguate (Besemer, 1999).

Una importante funzione di guida nella diffusione delle pratiche di mediazione è stata svolta dal Community Relations Service (CRS) del dipartimento della giustizia americano, istituito dal Civil Rights Act del 1964 con la funzione di «operatore di pace per i conflitti di comunità e le tensioni derivanti dalle differenze di razza, colore, e origine nazionale»¹⁶. Con l'abolizione della segregazione razziale si era infatti creato un potenziale di conflitto che avrebbe potuto esprimersi in modo violento negli spazi pubblici e dilagare nelle aule dei tribunali. L'istituzione del CRS ha aiutato a disinnescare molti dei maggiori scontri di quegli anni e l'applicazione e la diffusione delle pratiche di mediazione in ambiti istituzionali sono aumentate nel decennio successivo. In ambito municipale, per esempio, sono stati istituiti, a partire dagli anni Settanta, i primi Neighborhood Justice Center (NJC), servizi di mediazione gratuiti o basso costo che si occupano di controversie tra padroni di casa e inquilini, di conflitti familiari e matrimoniali, di problemi di vicinato. Molte di queste istituzioni sono statali e collaborano con i tribunali, altre sono indipendenti e si propongono come progetti autonomi e alternativi al sistema giuridico tradizionale (ibidem).

Un altro ambito in cui la mediazione si è diffusa rapidamente negli Stati Uniti a partire dai primi anni Settanta è quello dei conflitti familiari. In quegli anni la trasformazione della visione del divorzio, da fatto socialmente inaccettabile ad evento normale nella vita delle persone, e il drammatico aumento dei casi di separazione coniugale ha determinato profondi cambiamenti nel diritto americano. Il più significativo di questi cambiamenti è stato l'accettazione quasi unanime del *no-fault*

¹⁶<http://www.justice.gov/crs>

*divorce*¹⁷: la decisione di dar fine a un matrimonio è diventato a tutti gli effetti una scelta privata e la definizione degli alimenti, fino a quel momento basata su giudizi di colpa e diritto, si è trasformata nella determinazione di un supporti economici basata su valutazioni di necessità ed effettiva capacità economica dei coniugi. «In un sempre maggiore numero di Stati le rigide regole di divisione della proprietà sono state sostituite da considerazioni di equità e correttezza dipendenti dalle circostanze particolari in cui si trovano le parti» (Folberg, 1983, p.6). Nonostante la portata di questi cambiamenti il diritto processuale del divorzio è rimasto per molto tempo invariato: avvocati, giudici, ed esperti hanno continuato ad intervenire all'interno della stessa cornice procedurale utilizzata prima della rivoluzione *no-fault*. Il rapido aumento delle separazioni e dei casi di divorzio ha così provocato un sovraccarico di lavoro per i tribunali e si sono dovute trovare altre strade per trattare i casi di separazione e la regolazione delle conseguenze nei divorzi (ibidem). In tre Stati degli Stati Uniti (Oregon, California e Ontario) i tribunali accettano, già dagli anni Novanta, solo i casi per i quali si è tentata precedentemente la strada della mediazione (Besemer, 1999).

In seguito alla loro rapida diffusione si è assistito ad una progressiva ufficializzazione -attraverso normative sia statali che federali- delle pratiche ADR (alternative dispute resolution) negli Stati Uniti. Le modalità d'intervento sono diverse: si parla di *arbitration* (arbitrato) quando la decisione è rimandata a un terzo; di *mediation* (mediazione) quando il terzo ha potere solo di assistenza alla conciliazione delle parti; di *negotiation* (negoziazione) quando il terzo tratta separatamente con le due parti in conflitto. Anche il *mini-trial* (mini processo, una sorta di processo sommario), il *rent-a-judge* (la pratica di «nollegiare» un ex giudice in pensione) e l'*arb-med* (combinazione tra arbitration and mediation, utilizzata soprattutto per la responsabilità medica) sono pratiche di risoluzione delle dispute ampiamente utilizzate, anche se spesso oggetto di dibattito pubblico.

1.4.1. L'approccio problem-solving.

Se inizialmente le pratiche ADR hanno riguardato i conflitti di carattere commerciale, privato e familiare, si sono presto diffuse anche in ambiti più estesi,

¹⁷ divorzio senza colpa

come come quello della comunità, delle aziende, dei rapporti internazionali. In particolare quest'ultimo ambito di intervento si è molto sviluppato negli ultimi decenni con il moltiplicarsi delle operazioni di *peace keeping* e *peace building*.

Le operazioni di *peace keeping* e *peace building* impegnano professionalità di diverso tipo (diplomatici, esperti di economia e scienze sociali, operatori di organizzazioni non governative) nella risoluzione o gestione dei conflitti di carattere geopolitico e culturali, spesso in condizioni critiche e delicate. L'Articolo 33 dello statuto dell'ONU prevede infatti che la mediazione sia una delle possibilità nella risoluzione dei conflitti e molti conflitti politici internazionali nel secondo dopoguerra sono stati ricomposti grazie all'iniziativa di singoli Stati o organizzazioni private che hanno assunto il ruolo di mediatori.

Molte sono le mediazioni messe in campo in ambito internazionale negli ultimi decenni. Durante la guerra civile in Sudan scoppiata nel 1972, l'All African Council of Churches ha mediato tra le parti in conflitto per almeno dieci anni; gli accordi di Camp David del 1978, che hanno portato alla firma del trattato di pace tra Israele ed Egitto, sono stati stipulati con la mediazione del presidente degli Stati Uniti J.Carter¹⁸; l'affare degli ostaggi americani in Iran (1980-81) è stato risolto con la mediazione del governo Algerino; all'inizio del conflitto tra Argentina e Regno Unito per il possesso delle Isole Falkland (1982) ci sono stati dei tentativi di mediazione da parte del governo peruviano; il conflitto tra il governo Sandinista e gli indios miskito in Nicaragua (1988-89) è stato ricomposto con l'aiuto, tra gli altri, degli ecclesiastici della Moravian Church; nel conflitto interno Israele- OLP nel 1993 c'è stata la mediazione del Ministro degli Esteri norvegese Holst (cfr. Besemer, 1999).

Nell'ambito della politica internazionale la mediazione viene condotta con modalità anche molto diverse: nell'accezione delle Nazioni Unite mediazione è «ogni attività di conciliazione che si basa sul consenso esplicito o sottinteso delle parti in conflitto e nelle quali i mediatori fanno delle proposte di contenuto e di procedimento per l'accomodamento del conflitto» (Skjelsbaek, 1991). Le mediazioni politiche non ufficiali - come, per esempio, quelle delle organizzazioni di ispirazione religiosa -

¹⁸ Nel caso di conflitti internazionali accade spesso che siano le potenze economico-politiche ad agire in veste di mediatori. Quali conseguenze abbia la posizione di potere del mediatore in questi casi è oggetto di dibattito. Sulla posizione di Jimmy Carter a Camp David, si veda Princen (1991). Sulla mediazione in Nicaragua si veda Wehr & Lederach (1991).

puntano invece alla comprensione reciproca e alla riconciliazione delle parti nemiche e non si sostituiscono alle parti nella ricerca di soluzioni concrete (Curle, 1986).

È nell'ambito della risoluzione di conflitti internazionali che si è sviluppata la teoria e la pratica della mediazione con approccio *problem-solving* (Burton, 1990; Moore, 2003; Fischer & Ury, 2008) tutt'ora mainstream nei paesi anglosassoni.

Secondo Burton, considerato il fondatore di tale approccio, la mediazione è basata sul coinvolgimento nel conflitto di una parte terza in grado di far valutare razionalmente alle parti i costi del conflitto, far loro comprendere le risorse che hanno a disposizione per risolverlo, sostenerle nella creazione di una soluzione. Una caratteristica fondamentale della terza parte è il suo ruolo «scientifico» (cfr. Burton, 1990): non produce valutazioni e giudizi e non propone sistemi di valori. È pienamente a supporto di tutti gli attori coinvolti e adotta una posizione non colpevolizzante e neutrale. Un'altra caratteristica fondamentale del «terzo» secondo Burton è che non deve essere necessariamente un esperto del tema specifico oggetto della disputa. Piuttosto che lavorare per accertare fatti o applicare norme, il suo compito è di applicare le teorie generali sul conflitto e sul comportamento umano alla particolare situazione oggetto d'esame aiutando le parti ad analizzarla approfonditamente. È l'analisi dettagliata da parte dei confliggenti della situazione in cui sono coinvolti, non l'osservazione «normativa» della terza parte, che conduce alla soluzione del conflitto (ibidem).

L'approccio *problem solving* si basa su quattro assunti principali: gli esseri umani condividono gli stessi bisogni universali; essendo universali i bisogni sono intellegibili da tutti gli uomini; i conflitti sono causati dalla frustrazione di questi bisogni; una terza parte può aiutare le parti in conflitto a capire il bisogno altrui adottando una posizione neutrale, scientifica, razionale. Il processo di mediazione che vengono svolti ispirandosi a questo modello teorico (cfr. Folberg & Taylor, 1984; Moore, 1986) si compongono di fasi che possono essere raggruppate grossomodo in tre stadi, ciascuno con una specifica funzione: 1) fase preliminare; 2) colloquio di mediazione; 3) accordo e attuazione. Il colloquio di mediazione a sua volta si compone di una fase di apertura; una fase dedicata all'esposizione dei punti di vista delle parti; una fase in cui si cerca di chiarire le ragioni del conflitto, una fase in cui si cerca una soluzione al problema; una fase conclusiva (cfr. Besemer, 1999).

Nella fase preliminare della mediazione vi è il primo contatto tra le parti in conflitto e il mediatore (o i mediatori): in questa fase i mediatori cercano di motivare i confliggenti a partecipare al processo di mediazione e contemporaneamente raccolgono informazioni sul problema che sta all'origine del conflitto, si consultano eventualmente con esperti esterni circa il problema stesso e pianificano l'intervento. Una volta terminata questa fase, ottenuto il consenso dei confliggenti, i mediatori convocano il colloquio di mediazione.

In apertura del colloquio i mediatori dopo aver fatto le dovute presentazioni spiegano come si svolgerà il colloquio, chiedono quali sono le aspettative delle parti, chiariscono eventuali questioni aperte rispetto alla procedura, stabiliscono «l'ordine del giorno» del colloquio (cioè la successione degli argomenti). Chiedono poi la disponibilità ad iniziare il procedimento.

Nella fase centrale del colloquio i contendenti espongono a turno i propri punti di vista ai mediatori, che ascoltano e fanno domande per chiarire e approfondire gli argomenti esposti e riassumono quanto ciò che viene detto. In questa fase c'è la possibilità per i contendenti di fare domande alla controparte. I mediatori assistono le parti nella comunicazione e fanno domande per fare emergere come sono stati reciprocamente recepiti gli argomenti esposti dalle parti. Contestualmente i mediatori constatano le affinità e le differenze tra i confliggenti.

Segue poi una fase dedicata all'approfondimento delle ragioni del conflitto. I mediatori guidano i confliggenti a focalizzarsi su un problema alla volta, iniziando da quelli apparentemente più semplici. Rispetto al problema oggetto di trattazione le parti vengono invitate ad esprimere desideri, rappresentazioni ideali, interessi, sensazioni. In questa fase i mediatori promuovono la comunicazione diretta tra le parti valorizzando le eventuali reazioni positive e le «aperture» emotive.

Successivamente ha luogo una fase di discussione delle possibili soluzioni del conflitto. I mediatori fanno proposte di soluzione e raccolgono le idee dei confliggenti. Le proposte vengono elaborate e valutate anche in base a criteri di «oggettiva» fattibilità (nel caso per esempio in cui vi siano dei vincoli normativi alla realizzazione di determinate soluzioni).

Infine, una volta scelta consensualmente la soluzione vi è la fase di formalizzazione dell'accordo. Questo passaggio può essere fatto verbalmente con dichiarazioni del tipo «gentlemen's agreement» o tramite la sottoscrizione di un

contratto scritto. I mediatori durante questi passaggi lavorano affinché le parti chiariscano bene e in profondità le condizioni di attuazione dell'accordo per evitare problemi in futuro.

La seduta di mediazione si conclude con i saluti ed eventualmente con gesto conciliante fra le parti. Può seguire un incontro successivo per la valutazione delle condizioni di attuazione del 'accordo raggiunto.

Questa sequenza ovviamente può variare a seconda del tipo di conflitto, dall'andamento del colloquio di mediazione stesso, dai comportamenti delle persone. Essa rappresenta comunque il modello orientativo per tutti i processi di mediazione svolti con approccio problem-solving.

1.4.2. Approcci alternativi al problem-solving: la Transformative e la Narrative Mediation.

L'approccio problem-solving incarna un'ontologia realista ed è stato criticato da parte di studiosi che, a partire da approcci ontologici diversi, hanno sviluppato, negli Stati Uniti, i due principali approcci alla gestione/risoluzione dei conflitti alternativi al problem solving: la *transformative mediation* e la *narrative mediation*.

La *transformative mediation*, proposta da Robert Baruch Bush e Joseph Folberg in *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition* (Bush & Folberg, 1994) fa parte della famiglia dei *modelli umanistici* di mediazione che si basano sull'idea che questa pratica abbia «un potenziale intrinseco di guarigione e trasformazione» (Umbreit, 1997). Mentre gli approcci problem-solving sono *orientati all'accordo*, i modelli umanistici sono *orientati al dialogo* e sono caratterizzati da uno stile non direttivo di mediazione. Essi si fondano sul presupposto che la maggior parte dei conflitti si sviluppano all'interno di un contesto emozionale e relazionale caratterizzato da sentimenti di mancanza di rispetto, tradimento e abuso. Quando questi sentimenti non possono essere espressi e ascoltati un accordo può comunque essere raggiunto, ma resta il conflitto emotivo sottostante. La ferita emotiva, tuttavia, difficilmente può essere sanata se non si verifica «un'apertura del cuore attraverso il dialogo genuino, la responsabilizzazione e il riconoscimento dell'altrui umanità, nonostante il conflitto». (Umbreit, 1997).

La *narrative mediation*, introdotta da Winslade e Monk (2000) si fonda invece sull'assunto costruzionista che gli interessi e i bisogni umani sono il frutto di un processo di co-costruzione sociale, storicamente e culturalmente situato, e che non c'è corrispondenza tra le storie narrate dagli uomini e la realtà. Le persone però vivono in accordo alle storie narrate ed è questo il motivo per cui il problem-solving, secondo questi autori, spesso fallisce. Influenzati da diversi *discorsi*, le persone creano *storie* sui propri diritti, su ciò che considerano azioni legittime e illegittime, trattamenti giusti o ingiusti e possono fare esperienza di situazioni in cui c'è una discrepanza tra ciò che pensano di meritare e ciò che effettivamente ricevono. E' nell'esperienza di questa discrepanza che nascono i conflitti. Winslade e Monk (2000) argomentano che la narrazione del conflitto di ogni confliggente è una «descrizione totalizzante». Siccome però gli eventi possono essere narrati in molti modi diversi, il ruolo del mediatore è quello di aiutare i confliggenti a co-costruire una nuova storia, una storia non conflittuale. Per fare questo i mediatori ricorrono alla destabilizzazione e alla decostruzione del racconto totalizzante.

La *narrative mediation* si fonda dunque sull'idea che i bisogni umani sono costruiti nell'interazione sociale, storicamente, culturalmente collocati e dunque non può esistere un «linguaggio dei bisogni umani» universalmente riconosciuto. Il conflitto è causato proprio dallo scontro di *entitlements* (titoli, diritti) costruiti nel discorso.

Coerentemente con questa impostazione teorica la *narrative mediation* prevede tre fasi operative: coinvolgimento dei partecipanti; racconto e decostruzione della vicenda conflittuale; costruzione di una nuova storia che cambia e/o riduce il conflitto. Nella *narrative mediation* la terza parte non è considerata neutrale, poiché per poter decostruire le storie deve prima accoglierle e farle proprie, assumendo fino in fondo, in modo empatico, i punti di vista delle parti.

1.4.3. La Mediazione Umanistica di Jaqueline Morineau.

In Europa la mediazione ha incominciato a diffondersi dagli anni Ottanta, anche se il concetto non era all'epoca del tutto nuovo. A Bristol, nel Regno Unito, nel 1978 è stato fondato il primo servizio di mediazione familiare (cfr. Par. 1.5.2.). In Francia negli stessi anni è nato, a partire dal lavoro di Jaqueline Morineau, un

movimento di «giustizia riparativa» che ha avuto successivi sviluppi anche in altri paesi. Nel 1984 la Morineau ha fondato il «Centre de Médiation et de Formation à la Médiation» (CMFM) che in base a un accordo con il Ministero della Giustizia collabora regolarmente con il Tribunale di Parigi. Il CMFM, inoltre, collabora con l'Unesco su progetti di sviluppo di una cultura di pace.

Nel suo celebre saggio «Lo spirito della mediazione» (1998) la Morineau introduce una visione originale del processo di mediazione. La mediazione segue il percorso della drammatizzazione greca: *theoria*, *krisis*, *katarsis*. Nella prima fase vi è l'esposizione del vissuto delle parti in conflitto a un soggetto terzo che ascolta senza giudicare; nella fase centrale si manifesta la «vergogna e la fragilità dell'essere umano»; nella terza e ultima fase vi è l'incontro e la riconciliazione.

«I greci avevano avuto la bella idea di drammatizzare le situazioni e di metterle in scena come strumento di vita. La mediazione è la stessa cosa. La mediazione accoglie il dramma e conduce la sofferenza verso un altro livello. La guarigione può avvenire solo attraverso la cura dell'anima. Se non si raggiunge la dimensione più elevata è molto difficile trovare la pace».
(Morineau, 1998, p. 101).

La Morineau attribuisce al mediatore impegnato in una mediazione funzione analoghe a quelle che hanno il pubblico e il coro nella messa in scena della tragedia greca: il pubblico ascolta e accoglie le parole degli attori; il coro li accompagna, li interroga e li sollecita. Il mediatore deve funzionare come uno *specchio che* riceve e riflette le emozioni dei confliggenti; deve coltivare il *silenzio* per creare uno spazio vuoto in cui accogliere queste emozioni; deve *interrogare le parti* per spingerle a confrontarsi con le proprie fragilità e ambiguità; deve praticare l'*umiltà* per lasciare alle parti il totale protagonismo nel processo di riconciliazione.

La Mourineau paragona alcuni aspetti del processo di mediazione ad elementi propri dei rituali sacrificali delle società tradizionali. Nei rituali, infatti viene scelta una vittima sacrificale - esterna al conflitto - su cui vengono riversate «le accuse, le ingiurie, le persecuzioni» degli antagonisti. Analogamente, in un processo di mediazione, il mediatore accoglie su di sé «il male degli antagonisti» affinché venga eliminato. L'esito della mediazione tuttavia è diverso da quello del rito sacrificale. Mentre la vittima espiatoria viene annientata, il mediatore sollecita un

processo di rigenerazione ed evoluzione che ha come esito il perdono e la riconciliazione delle parti in conflitto. Grazie al mediatore le parti espellono la violenza senza lasciare vittime.

Il CMFM fondato dalla Mourineau ha effettuato percorsi di mediazione nel campo della giustizia penale, nell'ambito familiare e in quello scolastico. Ha inoltre tenuto corsi di formazione per mediatori in tutta Europa determinando la diffusione dell'approccio umanistico in molte realtà.

1.5. La mediazione in Italia: un panorama complesso.

Poiché mediare significa interporre un terzo tra due elementi e quindi creare un sistema ternario dove prima esisteva un sistema binario, la mediazione come possibile rimedio al conflitto stenta a trovare legittimazione in quei paesi come l'Italia dove il conflitto è da secoli materia dei giudici. Forse proprio in quanto «patria del diritto» l'Italia si è affacciata più tardi di altri paesi sulla scena della mediazione. (Luison, 2006).

Dagli anni Ottanta sono comparsi anche nel nostro paese alcuni servizi di *mediazione familiare* volti a salvaguardare la funzione genitoriale in caso di separazione o divorzio e hanno fatto il loro ingresso le pratiche di *giustizia riparativa* all'interno dei Tribunali per i Minorenni. La *mediazione sociale*, intesa come un intervento volto a prevenire, gestire o limitare gli effetti della micro-conflittualità urbana è nata poi un decennio più tardi, a seguito della diffusione nel discorso politico e dei media dei temi della sicurezza urbana, che hanno portato alla nascita e allo sviluppo di progetti volti a ristabilire accettabili condizioni di convivenza nelle città.

1.5.1. Mediazione e istituzioni giudiziarie.

Se oggi c'è una diffusa tendenza a tutelare i nostri interessi e (presunti) diritti ricorrendo al sistema giudiziario, in passato il ricorso alla *giustizia pacificatrice* ha avuto, anche nel nostro paese, un suo ruolo nella gestione della litigiosità. Per esempio all'inizio del XX secolo il *conciliatore* - che si occupava del cosiddetto

«contenzioso minore» - trattava circa l'ottanta per cento delle cause civili (cfr. Chiarloni, 1998; Bouchard, 1999). Il conciliatore tuttavia dirimeva le controversie utilizzando un modello che imitava quello della giustizia ordinaria. Secondo molti studiosi tutti i tentativi che sono stati fatti per introdurre *all'interno* del sistema giudiziario italiano forme «alternative» di risoluzione delle controversie sono falliti. Scrive Bouchard (1999):

«[...] è unanime il giudizio sul fallimento pressoché totale [...] delle tecniche di conciliazione interna la giurisdizione stessa. [...] Le ragioni di questo fallimento risiedono nella progressiva centralità che, soprattutto tra gli anni Sessanta e gli anni Ottanta, la giurisdizione ha assunto nella definizione dei diritti individuali e nella regolazione della conflittualità sociale. [...] Il crescente ricorso a forme di tutela giurisdizionale corrisponde innanzitutto a un positivissimo fenomeno di accresciuta coscienza dei propri diritti anche rispetto a beni non essenziali per la vita dell'individuo. Purtroppo la facilità sempre maggiore con cui si è fatto ricorso alla tutela giurisdizionale ha depauperato la capacità dei gruppi e dei microsistemi sociali di conservare o di rinnovare forme di autocontrollo dei conflitti fra i propri membri» (Bouchard, 1999: p.677).

Come negli Stati Uniti per affrontare la crescente inefficacia dell'intervento giudiziario si sono moltiplicate anche in Italia, dagli anni Novanta, le iniziative legislative volte ad aumentare l'efficienza dei procedimenti, soprattutto nell'ambito della giustizia civile. Le principali iniziative in questo campo sono state l'introduzione dell'interrogatorio libero delle parti come potenziale sede di conciliazione¹⁹, l'attribuzione ai giudici onorari aggregati (GOA) del potere di procedere ai tentativi di mediazione tra le parti²⁰ e l'evoluzione della procedura di conciliazione in caso di separazione (cfr. Dogliotti, 1996). Tuttavia, nonostante l'impegno di diversi magistrati ad avvalersi di questi strumenti non si è affermata una vera e propria cultura della conciliazione in ambito giudiziario anche perché tutte queste iniziative in realtà hanno spesso appesantito le udienze anziché alleggerirle (cfr. Bouchard, 1999).

¹⁹ art.183 Codice di Procedura Civile, riformato dalla L.353/1990 ed entrato in vigore nel 1995.

²⁰ art.13, L.276/1997.

Solo nell'ambito della giustizia minorile la magistratura ha cominciato a praticare alcune forme di mediazione in maniera estesa, in modo particolare nelle procedure di limitazione della potestà genitoriale in cui i progetti dei servizi sociali a tutela del minore collidono con la volontà dei genitori. Gli interventi di mediazione si sono sviluppati grazie alla componente onoraria della magistratura minorile, ormai prevalente rispetto alla componente «togata». Questa componente esprime infatti saperi socio-psico-pedagogici che hanno favorito la diffusione, anche tra i giudici togati, di una maggiore consapevolezza circa

«l'aspetto essenzialmente relazionale insito in ogni procedura giudiziaria: acquisizione che nel resto della giurisdizione suscita solo timore, incomprensione e fastidio». (Bouchard, 1999: p.679).

Comunque anche nelle mediazioni che hanno luogo nel corso dei procedimenti di giustizia minorile il giudice conserva tutta l'autorità e il potere proprio del ruolo giudicante.

Nel campo dei cosiddetti «interventi stragiudiziali»²¹ negli ultimi decenni si sono moltiplicate le iniziative legislative volte ad offrire soluzioni alternative al ricorso alla giurisdizione ordinaria soprattutto nel campo della tutela del consumatore. La legge di riforma delle Camere di Commercio, per esempio, è stata uno stimolo al rafforzamento delle iniziative delle Camere territoriali nel campo dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie. Tra le competenze delle Camere di Commercio previste dalla Legge 580/1993 rientra infatti la costituzione di «commissioni arbitrali e conciliative» per la risoluzione delle dispute tra imprese e tra imprese, clienti ed utenti finali. La norma in materia dei diritti dei consumatori emanata nel 1998²² ha poi attribuito alle associazioni dei consumatori il potere di attivare -prima del ricorso al giudice- la procedura di conciliazione prevista dalla legge di riforma delle camere di commercio.

²¹ La distinzione tra stragiudiziale e giudiziale si riferisce alla fase in cui una vertenza (cioè un conflitto tra due o più persone relativamente ad un certo bene o situazione, come ad esempio la proprietà di un fondo, i suoi confini, ma anche una separazione, un recupero credito ecc.) si trova. Una vertenza è stragiudiziale quando non è (ancora) stata portata davanti ad un giudice e cioè in tribunale per essere decisa dallo stesso, ma si trova in una fase di trattative in cui le persone coinvolte discutono tra loro al fine di trovare una soluzione, di solito assistite dai rispettivi legali, mediante un approccio di tipo negoziale.

²² Legge 281/1998

Sono stati questi i primi segnali della diffusione anche nel nostro paese del fenomeno ADR. In ritardo di un decennio rispetto ad altri paesi europei - dove secondo Six (1990) gli anni Ottanta sono stati «il decennio della mediazione»²³ - in Italia è dalla prima metà degli anni Novanta che si è andata progressivamente articolando una rete di soluzioni alternative alla giustizia tradizionale. Poiché però tutte queste iniziative compongono un panorama complesso, frammentario disorganico, il loro futuro appare piuttosto incerto. Le varie forme di mediazione infatti stentano ancora a trovare definizioni univoche, ambiti di applicazione precisi, quadri teorici di riferimento strutturati ed organici e per questo esprimono una intrinseca fragilità:

«I progetti e i programmi che vanno sotto il nome di ADR nel campo del consumo, del commercio, dei servizi e nello stesso ambito dei rapporti lavoro hanno natura e caratteristiche talmente diverse da non poter essere definiti da un comune denominatore che non sia quello, appunto, dell'alternativa alla giurisdizione ordinaria. Si riscontra anche una notevole confusione terminologica e concettuale tra arbitrato, conciliazione, negoziazione e mediazione». (Bouchard, 1999: p.684).

1.5.2. La mediazione familiare.

In questo panorama complesso e un po' confuso, i programmi di mediazione che nel nostro paese sembrano poggiare su basi teoriche più solide sono quelli che intervengono sulle crisi familiari e coniugali. La mediazione familiare anche in Italia è nata dall'esigenza di superare il monopolio giuridico sulla separazione della coppia e di promuovere l'idea che, in presenza di figli, il legame familiare sopravvive alla separazione stessa. La mediazione familiare non ha come obiettivo quello di evitare la separazione dei coniugi: mira a ristabilire la comunicazione tra le parti per realizzare un progetto di organizzazione delle relazioni dopo la separazione o divorzio. L'obiettivo finale della mediazione familiare si realizza quando il padre e la

²³ «Gli anni 80 saranno chiamati "il decennio della mediazione?" E' possibile. In questi dieci anni l'utilizzo del termine si è imposto in molteplici settori e in maniera rapidissima. Il fenomeno è diventato distintivo di quest'epoca». (Six, 1990).

madre, nell'interesse dei figli, si riappropriano, pur separati, della comune responsabilità genitoriale.

Nata appunto con l'obiettivo di scalzare l'immagine giuridico-legale dell'evento separativo, la mediazione familiare si è sviluppata comunque a stretto contatto con il mondo giudiziario. I giudici, gli avvocati esperti in diritto di famiglia, i giudici tutelari e i giudici minorili hanno rappresentato fin da subito un interlocutore indispensabile del mediatore familiare italiano, un alleato con cui collaborare per garantire ai membri della famiglia in crisi una gestione più responsabile del conflitto. (cfr. Bernardini, 2001).

Le prime esperienze di mediazione familiare sono nate nel nostro paese alla fine degli anni Ottanta: a Milano nel 1987 è nato il Centro Centro GEA (Genitori Ancora), considerato il pioniere di questo ambito d'intervento; nel 1988 è iniziata a Roma una collaborazione fra il Centro Studi di Psicologia Giuridica dell'età evolutiva e della famiglia dell'Università La Sapienza e l'Ufficio Tutela della Pretura; nel 1989 è nato a Bari il Centro CRISI (Centro Ricerche e Interventi sullo Stress Interpersonale nella coppia e nella famiglia). Quest'ultimo ha progressivamente assunto un'idea più ampia e complessiva della mediazione familiare, estesa anche ai conflitti di rilevanza penale che coinvolgono minorenni. Queste realtà si sono rapidamente consolidate fino a diventare punti di riferimento in ambito nazionale ed internazionale.

Oggi la mediazione familiare in Italia è molto diffusa: molte città hanno servizi di mediazione familiare pubblici in cui i coniugi che hanno avviato una procedura di separazione possono rivolgersi per essere supportati e assistiti da un mediatore nel ridefinire le proprie modalità relazionali, comunicative ed organizzative familiari.

1.5.3. La mediazione sociale: una costellazione di esperienze diverse.

I conflitti sociali sono sempre esistiti, ma nell'epoca contemporanea hanno assunto caratteri nuovi e hanno interpellato in modo crescente le comunità per la loro soluzione o la loro gestione. In particolare la città è diventato un luogo di conflittualità sociale e di insicurezze (cfr. Vaccari, 2012; Zannoni, 2012) e, proprio per questo, anche luogo privilegiato per lo sviluppo di iniziative, progetti, interventi volti a rafforzare il legame sociale e ristabilire condizioni accettabili di convivenza.

Con il termine *mediazione sociale* ci si riferisce a un insieme di pratiche che sono nate per rispondere a bisogni di pace sociale in contesti anche molto diversi. Per questa ragione è difficile trovare una definizione univoca del termine e la letteratura ad essa dedicata si focalizza sulle esperienze e i progetti di mediazione sociale nati e cresciuti in ambiti specifici e territorialmente localizzati (cfr. Luison, 2006).

I primi Centri per la Mediazione Sociale, nel nostro paese, sono nati negli anni Novanta come servizi pubblici spesso connessi alle politiche di Sicurezza Urbana delle città di grandi e medie dimensioni. Molti sono nati in quartieri caratterizzati da «emergenze securitarie» legate alla presenza di fenomeni sociali (alta concentrazione di residenti di origine non italiana; rapido *turn-over* abitativo; presenza massiccia di *users*, cioè di persone che non vivono stabilmente in un luogo ma lo «attraversano» o lo frequentano per ragioni lavorative o di svago - che hanno contribuito ad aumentare la *percezione di insicurezza* nei residenti (cfr. Selmini, 2004). Alcuni di questi Centri hanno avuto, dalla loro apertura, una relativa stabilità progettuale e funzionale; altri invece hanno risentito dei cambiamenti di governo delle città in cui sono nati. Spesso sono stati aperti, chiusi e riaperti a seconda delle stagioni politiche e le loro sorti sono state legate al tipo di investimento culturale sulla gestione dei conflitti che hanno espresso, di volta in volta, i governi locali (cfr. Bertoluzzo, 2006).

I Centri per la Mediazione Sociale si occupano prevalentemente di conflitti di vicinato e di conflitti territoriali (cfr. Cap. 5) ma anche di conflitti intra-familiari, scolastici e lavorativi. L'accesso a questi servizi da parte dei clienti/utenti è in genere spontaneo anche se vi sono casi in cui i Centri lavorano a stretto contatto con le forze di polizia o con i servizi del welfare e dunque ricevono persone inviate loro dagli operatori di questi servizi.

Al momento della stesura di questa tesi i servizi pubblici che si definiscono «Centri per la Mediazione Sociale» in Italia sono circa una dozzina e si trovano prevalentemente nel Nord Italia. Nella Regione Emilia Romagna, per esempio, è in corso un tentativo di creare una rete di Centri per la Mediazione Sociale e di definirne in modo condiviso l'«identità» e gli standard organizzativi. Nei documenti preparatori alla sottoscrizione di un protocollo di intesa tra i diversi soggetti che hanno aderito al progetto di rete si legge che la Mediazione Sociale pone al centro del proprio

interesse «le relazioni sociali e la promozione del benessere della collettività»²⁴.

Obiettivo della Mediazione Sociale è quello di:

«sostenere le risorse delle persone e dei gruppi, valorizzando e stimolando processi di riappropriazione dello spazio relazionale e urbano, del legame affettivo, solidale e comunitario, in quanto dimensioni imprescindibili per rifondare comunità basate sull'inclusione e il reciproco riconoscimento [...] la mediazione sociale è un intervento sociale che si colloca tra regolazione e integrazione sociale, e si configura come strumento di accompagnamento per i cittadini nella ricerca e nell'attuazione di strategie utili alla prevenzione e alla gestione dei conflitti, al contrasto di fenomeni di chiusura e marginalità sociali e allo sviluppo di processi costruttivi per la ricerca di soluzioni ai problemi comuni»²⁵.

La discussione e il litigio, che sono metodi normalmente assunti dalle persone per risolvere le divergenze, originano processi relazionali che in genere sono volti a stabilire qual'è la parte vincitrice e qual'è la parte perdente. Presupposto delle pratiche di mediazione sociale è che l'approccio *win - loose* (io vinco - tu perdi) incarnato da chi confligge impoverisce lo spettro delle possibili soluzioni ai problemi e ha costi altissimi a livello economico, sociale, affettivo, relazionale. I percorsi di mediazione sociale cercano dunque di far uscire le parti in conflitto da questa logica, di orientarle al *riconoscimento* (cfr. Ceretti, 2001) delle reciproche prospettive individuali e di guidarle alla ricerca/costruzione di possibili soluzioni. Queste pratiche cercano di sostituire alla logica win-loose l'idea che due parti in conflitto possano *vincere insieme (logica win-win) partecipando in modo responsabile alla risoluzione delle controversie*. (cfr. Fried Schnitman, 2001).

Sul piano del conflitto interpersonale i percorsi di mediazione sociale, oltre a cercare di migliorare/ristabilire il rispetto e il riconoscimento reciproco tra le parti, sono dunque volti a costruire azioni per la soluzione delle controversie che siano condivise e coordinate pur nella differenza. Sul piano sociale/comunitario puntano ad incrementare la capacità delle comunità di affrontare i conflitti che possono sorgere al loro interno. I Centri per la Mediazione Sociale hanno infatti anche l'obiettivo di

²⁴ D.N.A. - Rete regionale emiliano -romagnola dei centri di mediazione sociale - bozza di documento preparatorio alla sottoscrizione del protocollo di intesa (materiale grigio).

²⁵ Idem.

«valorizzare, nelle comunità locali, gli spazi, i luoghi, le strutture, le attività [...] preposti ad ascoltare, accompagnare, organizzare e gestire risposte che facilitino il coinvolgimento, l'autogestione, l'autonomia delle parti e le singole volontà e disponibilità alla gestione di conflitti interpersonali, tra persone ed altri soggetti, tra e nei gruppi»²⁶.

Fried Schnitman (2000), riferendosi all'ampio e articolato panorama degli interventi e dei progetti di mediazione oggi esistenti, afferma che essi possono costituire un «campo sociale generativo» per la costruzione di nuovi modelli di convivenza. L'autrice propone una classificazione dei possibili interventi di mediazione che può essere utile per delineare l'identità dei Centri per la Mediazione Sociale. I programmi di mediazione rivolti a gruppi, organizzazioni, comunità secondo Fried Schnitman si possono distinguere in: *sistemi di mediazione*; *sistemi mediatori*; *sistemi generativi*:

- i *sistemi di mediazione* sono gruppi di persone, organizzazioni, comunità che ricevono specifica formazione (da un professionista della mediazione) per sviluppare al proprio interno la capacità di lavorare in collaborazione nelle situazioni di conflitto e per poterle risolvere senza l'intervento di terzi. Un Centro per la Mediazione Sociale, per esempio, può creare un *sistema di mediazione* inviando i propri mediatori linguistico-culturali in un condominio ad alta conflittualità per proporre ai residenti - attraverso un lavoro capillare di contatto porta a porta - riunioni di condominio finalizzate allo sviluppo di competenze per la convivenza;
- i *sistemi mediatori* sono attività di promozione di reti sociali che utilizzano la mediazione in una prospettiva ampia, per la costruzione di coesione e coordinamento sociale. Per esempio un Centro per la Mediazione può essere il promotore, in un quartiere «difficile», di un *sistema mediatore* tipo «Festa del Vicino». Una Festa del Vicino è un iniziativa che richiede il coordinamento del lavoro volontario di cittadini, gestori di pubblici esercizi, associazioni del territorio, parrocchie, ecc. nell'organizzazione di un momento conviviale e ricreativo che si realizza materialmente negli spazi pubblici di un quartiere. Questo tipo di iniziativa promuove la conoscenza reciproca, la partecipazione, l'attivazione di risorse personali e di gruppo;

²⁶ D.N.A. - Rete regionale emiliano -romagnola dei centri di mediazione sociale - bozza di documento preparatorio alla sottoscrizione del protocollo di intesa (materiale grigio).

- i *sistemi generativi*, infine, sono realtà sociali nelle quali le persone, i gruppi o le organizzazioni adottano stabilmente i sistemi mediatori come mezzi per *l'empowering* (ovvero l'assunzione riflessiva del proprio potere e il riconoscimento delle proprie risorse) e per la *creazione di nuove interconnessioni* tra soggetti diversi in una logica di inclusione. Per esempio un Centro per la Mediazione Sociale può supportare la creazione di sistemi generativi promuovendo percorsi di democrazia partecipativa: vi sono esperienze di questo tipo che hanno avuto come esito la costituzione di *collettivi* di cittadini - di riferimento per tutti i residenti del proprio quartiere - che in dialogo con la pubblica amministrazione hanno portato dei significativi cambiamenti nei propri luoghi di vita, sia sul piano della riqualificazione ambientale che sul piano della rigenerazione del legame sociale.

CAPITOLO 2

LA STORIA NATURALE DELLA RICERCA. NASCITA E SVILUPPO DI UNA ETNOGRAFIA DELL'ORGANIZZAZIONE.

2.1. La forza del parlare: epifania di un presupposto teorico.

Quello della mediazione è un ambiente professionale che ho frequentato per alcuni anni. Ho mosso dunque i primi passi da ricercatrice spinta da un interesse personale. Questo interesse si è intrecciato con la passione per il linguaggio e per il suo potere generativo, costitutivo e trasformativo della vita sociale: una passione nata e cresciuta nei laboratori di scrittura espressiva che ho a lungo frequentato e condotto e nei luoghi dove ho realizzato e coordinato progetti educativi extra-scolastici per adolescenti definiti *devianti*. Nei luoghi *intenzionalmente educativi* che ho conosciuto spesso gli effetti delle «profezie che si auto-avverano» (Rosenthal & Jacobson, 1968) sono concreti. Le *parole dette e non dette* e il modo in cui tali parole sono pronunciate esercitano un grande potere sulla vita dei ragazzi. I giudizi scritti e orali degli insegnanti a scuola, le relazioni degli assistenti sociali, i decreti del tribunale dei minorenni, le opinioni sul loro conto espresse da figure autorevoli della comunità (il parroco, la maestra in pensione) hanno il potere di cambiare il loro futuro.

Dopo queste esperienze ho continuato a confrontarmi con la «forza del parlare» (Duranti, 2007a) nei numerosi incontri di *progettazione partecipata* - a cui ho preso parte in veste di funzionario comunale. In tali contesti di dibattito pubblico - organizzati solitamente per raccogliere i bisogni dei cittadini e per condividere le priorità degli interventi pubblici - si ascoltano storie di insicurezza, isolamento e abbandono determinate soprattutto dalla mancanza di conoscenza reciproca, accompagnata da diffidenza, tra persone che vivono fianco a fianco, negli stessi condomini, che spesso lavorano insieme e hanno figli e nipoti che frequentano le stesse scuole. C'è chi parla di *litigation explosion* (Resta, 2001) per riferirsi alle

difficoltà di convivenza nei condomini e chi si fa testimone di quel tipo di conflitti che Ceretti (2001) chiama «di seconda generazione»:

«Negli ultimi due decenni si sono imposte all'attenzione della sfera pubblica [...] nuove forme di conflittualità diverse da quelle *classiche* che toccavano gli ambiti della riproduzione materiale (per esempio, in ambito sindacale lavorativo) o della sfera politica. In breve, è impensabile [...] negare la ragionevolezza dei conflitti -che qui chiamerò *di prima generazione*- tra gruppi o strati o classi sociali, i quali mantengono, nonostante tutto, un *senso* più che legittimo. La mia attenzione è però rivolta un'altra tipologia di conflitti, vale a dire quelli che nascono nelle sfere della socializzazione, dell'integrazione sociale e della riproduzione culturale. È noto come oggi le istituzioni tradizionali si imbattano in gravi difficoltà nel regolamentarli, in quanto essi travalicano i problemi della redistribuzione delle risorse materiali [...]. Questi conflitti che potremmo chiamare *di seconda generazione*, sono quelli di vicinato, di quartiere, familiari, scolastici, inter-culturali, di ambiente, sul posto di lavoro ed altri ancora. Essi pongono nuovi problemi alla qualità della vita, all'eguale accesso al godimento dei diritti, alla realizzazione e riproduzione individuale e sociale del sé, all'identità sociale». (Ceretti, 2001, p. 55-56).

La «messa in scena» dei conflitti di seconda generazione nel discorso pubblico spesso concorre alla costruzione del concetto di «sicurezza urbana» a livello locale e contribuisce a determinare «un clima d'opinione in cui certe scelte di policy emergono ed acquisiscono legittimazione sociale» (cfr. Galantino, 2010). Così quando i cittadini si rivolgono alle istituzioni per lamentarsi di reali o presunti problemi di sicurezza anche (seppur non solo) legati all'inasprirsi dei conflitti territoriali le loro parole non hanno tanto la funzione di descrivere o spiegare qualcosa: hanno la forza di *fare accadere qualcosa*. Nella mia esperienza di lavoro ho potuto osservare in prima persona come l'enunciato «ci vuole la video-sorveglianza» - pronunciato dai portavoce di combattivi comitati di quartiere alla presenza del Sindaco o dell'assessore di turno - abbia avuto il potere di far installare in alcune zone della città costosi sistemi ad alta tecnologia.

L'aumento della micro-conflittualità nelle città è andato spesso di pari passo con la proliferazione di iniziative pubbliche volte a garantire un maggior controllo del territorio urbano. D'altra parte però non sempre e non ovunque il fenomeno è stato

affrontato in termini repressivi: in alcune città italiane, a livello delle politiche locali, sono nate anche numerose iniziative volte a offrire ai cittadini strumenti per la soluzione dei conflitti che fossero alternativi al ricorso alle polizie e alla giustizia. I cambiamenti di prospettiva sono stati segnalati anzitutto da una modifica del linguaggio politico-istituzionale che ha sostituito il vocabolario tipico della retorica securitaria (e.g. «tolleranza zero») con un vocabolario che stabilisce connessioni tra sicurezza urbana da una parte e coesione sociale, partecipazione e responsabilità dall'altro. Questo nuovo lessico è diventato una bandiera linguistica che, per un certo periodo, ha delimitato i confini dei territori liberati dalla retorica securitaria (cfr. Par. 1.5.3.).

I Centri socio-educativi per adolescenti dove le parole orientano i destini e le pubbliche arene dove la politica e l'opinione pubblica «fanno e disfano» conflitti, paure e insicurezze sono i luoghi dove ho cominciato a prender coscienza di quanto il linguaggio crei la realtà sociale e conduca le nostre vite. Il concetto di «forza del parlare» è emerso da queste esperienze come una epifania ed è diventato oggetto del mio interesse scientifico.

2.2. L'inizio della ricerca. Il lavoro presso un Centro per la Mediazione Sociale.

Nell'anno 2010 ho cominciato a coordinare, per conto di un Ente comunale, un piccolo Centro per la Mediazione Sociale e dei Conflitti nato in una città capoluogo di medie dimensioni del Nord Italia²⁷. Come già detto (cfr. Cap. 1) la mediazione - che può essere considerata una *famiglia di pratiche* ispirate a teorie e modelli di intervento anche molto diversi - si è diffusa nel nostro paese fin dagli anni Ottanta in alcuni contesti sociali e istituzionali: in particolare in ambito giudiziario relativamente ai casi di divorzio e separazione, nella giustizia minorile e in ambito commerciale e lavorativo. I primi progetti di Mediazione Sociale sono invece nati

²⁷ Informazioni dettagliate sul Centro si trovano nella caratterizzazione etnografica del campo di ricerca contenuta nel cap.5.

dalla metà degli anni Novanta²⁸ con l'obiettivo di fornire nuove soluzioni al problema della crescente micro-conflittualità urbana.

Ogni ufficio che eroga un servizio di mediazione ha specifiche caratteristiche e peculiarità che dipendono dal tipo di conflitto cui si rivolge e dall'approccio teorico/metodologico incarnato dal gruppo dei mediatori che vi operano. Mentre un ufficio per la mediazione familiare, per esempio, può avere stretti legami con il sistema giudiziario e utilizzare protocolli d'intervento standardizzati e basati su modelli mutuati dal campo della psicoterapia, un Centro per la Mediazione Sociale ha un funzionamento quasi sempre indipendente dalle istituzioni giudiziarie e integra modelli di intervento basati su approcci alla risoluzione dei conflitti di matrice anche molto diversa. Pur mancando una definizione univoca di *mediazione sociale* il lavoro svolto dai mediatori di questi Centri può essere iscritto, con riferimento agli obiettivi alle pratiche di lavoro, al vasto e articolato mondo delle pratiche di *risoluzione alternativa delle controversie* interpersonali e inter-gruppi che hanno cominciato a diffondersi dagli anni Settanta nei paesi occidentali²⁹.

2.2.1. Le parole che agiscono in un Centro per la Mediazione Sociale.

Lavorando fianco a fianco con i mediatori, mi è apparso ben presto evidente che anche in un Centro per la Mediazione Sociale la forza del parlare è dirompente. Le interazioni linguistiche sono il medium principale attraverso cui i conflitti vengono (o non vengono) risolti e le pratiche discorsive implicate nei percorsi di mediazione influenzano «materialmente» (Heritage & Clayman, 2010) le traiettorie di sviluppo delle dispute e le forme della loro risoluzione. Dopo due anni di immersione in questo contesto ha cominciato così a prendere forma l'idea di studiare nel dettaglio queste pratiche discorsive.

²⁸ L'esperienza più nota è quella di Torino, dove nel 1995 il Gruppo Abele «inizia a sperimentare alcuni progetti di intervento sull'area del conflitto, della mediazione sociale, della mediazione scolastica e giovanile. Nel 1997 una équipe di esperti in mediazione sociale dà avvio al progetto Casa dei Conflitti, promuovendo azioni nelle aree dell'investimento culturale, dell'impegno sul territorio, dell'abitare e dell'accoglienza. Nel 1998 viene inaugurato il Centro di gestione e mediazione dei conflitti – Spazi d'intesa. Il centro è collocato nel quartiere S.Salvario, un simbolo di criticità, molteplicità di identità, spinte distruttive e desiderio di investire in un cambiamento». (www.gruppoabele.org).

²⁹ Spesso, anche nel nostro paese, ci si riferisce a queste pratiche utilizzando l'acronimo ADR (Alternative Dispute Resolution).

Ho mosso i miei primi passi come ricercatrice partendo dai presupposti teorici frutto della svolta interazionista/linguistica nelle scienze umane (cfr. Caronia, 1997). Consapevole del fatto che mi apprestavo ad indagare un mondo del quale non sapevo ciò che non sapevo (cfr. Mortari, 2007) mi sono anzitutto confrontata con la letteratura: dal suo esame è però emerso che nel nostro paese la ricerca empirica sulla mediazione è quasi totalmente assente e lo scollamento tra pratica e teoria è oggetto di un incessante dibattito (Luison, 2006). D'altra parte nei paesi anglosassoni, dove la mediazione viene praticata da molto tempo, la maggior parte degli studi esistenti sulla mediazione sono stati condotti con approcci di ricerca che ne ignorano gli aspetti interazionali-linguistici³⁰. Questi studi, mancando di analizzare in profondità le conversazioni in cui sono coinvolti i diversi attori in gioco, hanno sempre trattato la mediazione come se fosse una «scatola nera» (Garcia, 2000; Heritage, 2001). Ho aderito dunque all'appello di aprire quella scatola, per svelarne il contenuto. Indagare «le azioni discorsive incarnate» (Goodwin, C., 1979, 1994, 2000) attraverso cui la mediazione è effettivamente realizzata, descrivere e comprendere non solo ciò che è visibile ma anche tutto ciò che «viene visto, ma rimane inosservato» (Garfinkel, 1967) sono diventati gli obiettivi del mio lavoro.

2.3. Negoziazioni e integrazioni: la co-costruzione del disegno della ricerca.

Individuato il fenomeno da studiare ovvero *il ruolo costitutivo del linguaggio nelle pratiche di mediazione sociale* per definire il disegno della ricerca ho effettuato un primo lavoro sul campo di carattere esplorativo. Il fatto di appartenere al contesto in cui ho svolto l'indagine mi ha infatti indotta ad assumere una epistemologia della ricerca di tipo naturalistico (Guba e Lincoln, 1985). Fin dall'inizio ho intrecciato l'osservazione diretta delle pratiche quotidiane di lavoro dei mediatori con alcune audio-videoregistrazioni delle loro interazioni. Interessati al progetto di ricerca e disponibili a contribuire alla sua realizzazione, i mediatori hanno però subito manifestato una palese diffidenza nei confronti dei dispositivi per la registrazione. Ritenendo che i loro clienti non avrebbero mai accettato di essere «trattati come

³⁰ Negli Stati Uniti, per esempio, sono diffusi soprattutto gli studi di valutazione che indagano l'impatto di certe variabili (e.g. la complessità della disputa, le abilità dei mediatori coinvolti nel caso) sugli esiti del processo.

oggetti di studio» e che la presenza di tali strumenti nel contesto di lavoro avrebbe avuto imprevedibili ripercussioni sui percorsi di mediazione hanno acconsentito alla videoregistrazione di eventi interazionali in cui erano direttamente coinvolti solo professionisti e addetti ai lavori. Questo è stato un primo elemento imprevisto che ha contribuito alla definizione del disegno: le conversazioni fra mediatori e utenti si sono infatti rivelati essere *dati inaccessibili*.

2.3.1. L'individuazione dell'oggetto di ricerca e dell'unità di raccolta: il contributo dei mediatori nella fase esplorativa di lavoro sul campo.

Nella fase esplorativa, d'accordo con i mediatori, ho dunque potuto video-registrare le seguenti situazioni: riunioni «dell'équipe» (cfr. Par. 5.1.1) dei mediatori del Centro e degli Operatori di Strada che al tempo collaboravano con loro, incontri con i volontari che svolgevano il lavoro di front-office, incontri di «rete» con i servizi sociali territoriali e la Polizia di quartiere, una riunione con l'Assessore comunale responsabile del servizio di mediazione, un incontro per «scambio di buone pratiche» con una delegazione di funzionari pubblici di un'altra città. L'esame di questo materiale, unito all'osservazione diretta delle pratiche, ha fatto emergere un elemento decisivo per l'individuazione dell'*unità di raccolta* e dell'*oggetto di ricerca*: il fatto che le riunioni «dell'équipe» sono momenti ad alto grado di intenzionalità trasformatrice, ovvero momenti in cui mediatori decidono strategie di relazione con l'utenza volte al superamento di uno stato di cose esistente verso una differente situazione futura. In questa sede viene deciso per esempio se un caso deve essere chiuso o ulteriormente lavorato, quali e quanti mediatori devono occuparsene, quali strategie devono essere adottate per comunicare con i confliggenti, quali luoghi e modalità di incontro è opportuno scegliere (incontri singoli, di coppia o di gruppo, presso il Centro, a domicilio o in altro luogo), quali e quanti altri soggetti terzi è opportuno coinvolgere nel percorso di mediazione (e.g. vicini di casa, parenti e affini, assistenti sociali, amministratori di condominio, avvocati): tutte queste azioni hanno una ricaduta sugli esiti dei processi e, dunque, sulle persone che vi sono coinvolte. Inoltre con riferimento al concetto di «campo semiotico» (Goodwin,C., 2000) le decisioni prese dai mediatori in questi momenti *pre-impostano la cornice di significati* entro il

quale avranno luogo le successive interazioni orientando dunque l'azione dei mediatori e condizionando, anche in questo modo, gli sviluppi dei casi stessi. Per queste ragioni sono stati scelti i momenti dedicati alla discussione dei casi durante le riunioni dell'équipe come *unità di raccolta* e il linguaggio-in-interazione dei mediatori durante gli incontri di équipe come *oggetto di ricerca*. La validità di queste scelte è stata successivamente rafforzata da un altro elemento emerso dalle osservazioni sul campo: il fatto che una significativa porzione delle attività lavorative che vengono svolte al Centro sono caratterizzate dall'interazione dei mediatori fra loro e/o con altri professionisti (cfr. Cap.5.). In effetti solo un terzo del lavoro dei mediatori prevede un'interazione con l'utenza: perciò risulta particolarmente rilevante nell'esplorare «la vita di tutti i giorni» (cfr. Jacobsen, 2009) di un Centro per la Mediazione, occuparsi delle *interazioni tra mediatori*.

2.3.2. La scelta delle tecniche di analisi: discutere del progetto al CLIC.

L'aver scelto l'approccio naturalistico e di conseguenza una modalità di *rapporto con i dati* di tipo induttivo-indiziario (cfr. Caronia, 1997; Mortari, 2007) ha lasciato aperta inizialmente la questione - solo apparentemente tecnica³¹ - di quali strumenti analitici utilizzare per interpretare i dati raccolti attraverso l'audiovideoregistrazione. Un soggiorno in veste di visiting graduate researcher presso il Center for Language, Interaction and Culture (CLIC) dell'Università della California a Los Angeles mi ha permesso di definire questo aspetto: utilizzando le tecniche dell'Analisi del Discorso (DA) e dell'Analisi della Conversazione (CA)³² mi sono infatti, per la prima volta, esercitata nella disciplina della *stretta osservazione*³³ dei dati che avevo raccolto sul campo.

Le teorie di riferimento dell'ampia famiglia degli studi dell'Analisi del Discorso (di cui l'Analisi della Conversazione fa parte) sono state prodotte in ambiti disciplinari diversi (antropologia culturale, sociologia, etnometodologia, psicologia culturale e

³¹ Cfr. Cap.3.

³² Cfr. Cap.3.

³³ «We will be using observation as a basis for theorizing. Thus we start with things that are not currently imaginable, by showing that they happened. We can then come to see that a base for using *close looking* at the world for theorizing about it is that from close looking at the world we can find things that we could not, by imagination, assert were there.» (Sacks, 1984, p.25).

psicologia dell'educazione, work studies, studi sulla comunicazione) e le ricerche che vi afferiscono si occupano di una varietà di oggetti: dalle «espressioni» (*utterances*) che i parlanti si scambiano nelle conversazioni ordinarie e quotidiane, nella «vita di tutti i giorni» (di cui si occupa l'Analisi della Conversazione) alla iniqua distribuzione delle «opportunità di dare senso» fra i diversi gruppi sociali (di cui si occupa la Critical Discourse Analysis) (cfr. Mantovani, 2008). In particolare alcuni studi di *institutional talk* (cfr. Cap. 3) che indagano le interazioni che hanno luogo in diversi contesti istituzionali (dalle conversazioni medico-paziente alle riunioni d'affari, dalle interazioni tra insegnanti e studenti ai processi giudiziari) sono diventati un punto di riferimento per la mia ricerca. In un centro per la mediazione sociale infatti hanno luogo eventi interazionali che hanno in comune con tutti gli oggetti indagati dall'*institutional talk* il fatto di non essere fenomeni singoli e isolati ma di appartenere a una famiglia di eventi comunicativi che accadono in modo ricorrente e hanno significative ricadute sulla vita degli individui e delle società a cui appartengono (Heritage & Clayman, 2010).

Assumere l'approccio teoretico-metodologico dell'Analisi della Conversazione nella conduzione di una ricerca significa orientarsi a far emergere la densità fenomenica del micro ordine della vita quotidiana: per questo ho scelto di utilizzare le tecniche da esso derivate per effettuare l'analisi delle conversazioni dei mediatori durante le riunioni dell'équipe.

2.3.3. L'ampliamento del campo di ricerca.

Il percorso fin qui illustrato ha avuto come esito la definizione dell'unità di raccolta, dell'oggetto di ricerca e dei metodi di analisi dei dati. Coerentemente con le scelte effettuate le registrazioni audio-video delle riunioni dell'équipe dei mediatori sono state separate dal resto dei materiali registrati e sono diventati il *corpus* della ricerca. A questo punto, anche a causa della cattiva qualità dell'audio di alcune registrazioni, per rendere più rappresentativo il corpus si è reso necessario effettuare un'ulteriore raccolta. Nel frattempo però, per motivi che non possono essere qui approfonditi, il Centro di Mediazione è stato chiuso e io ho terminato la funzione di coordinamento, che avevo temporaneamente sospeso per realizzare il field-work.

Questo altro elemento imprevisto ha avuto come conseguenza una battuta d'arresto del lavoro dopo circa un anno di presenza sul campo.

L'impasse è stata superata con il contributo dei mediatori stessi. Durante un momento dedicato al member check (Lincoln & Guba, 1985) è emersa l'ipotesi di completare la raccolta dei dati in un altro Centro per la Mediazione. Questo Centro (che da questo punto in poi chiamerò Centro B) è ubicato e tutt'ora attivo in un'altra città della stessa regione del Nord Italia dove si trovava il Centro nel quale ho lavorato e raccolto la prima parte dei dati (Centro A, da qui in avanti). È stato aperto nel 2003, quindi sette anni prima dell'apertura del Centro A.

I mediatori del Centro A mi hanno suggerito di rivolgermi al Centro B perché dal loro punto di vista i due Centri avevano un'organizzazione e un funzionamento molto simili. In un certo senso, secondo loro, il Centro A poteva essere considerato una sorta di gemmazione del Centro B. Questa loro visione poggiava soprattutto sul fatto che la mediatrice senior del Centro B aveva avuto un ruolo significativo anche nella fondazione del Centro A: aveva contribuito alla progettazione del servizio in veste di consulente esterna dell'istituzione e aveva seguito, nel ruolo di formatrice, la preparazione teorico-pratica di parte delle risorse umane ivi impiegate.

Gli operatori del Centro A hanno fatto da tramite per introdurmi nel nuovo campo di ricerca. Dopo i vari passaggi istituzionali necessari ad autorizzare la presenza di un ricercatore (con telecamera) in un ufficio pubblico ho incontrato i mediatori del Centro B. Essi si sono dichiarati disponibili ad accogliermi e a consentire l'audio-video-registrazione delle loro riunioni dell'équipe e, previo consenso dei soggetti interessati, di alcuni incontri con l'utenza (limitatamente ai colloqui di consulenza individuale in caso di conflitto intra-familiare).

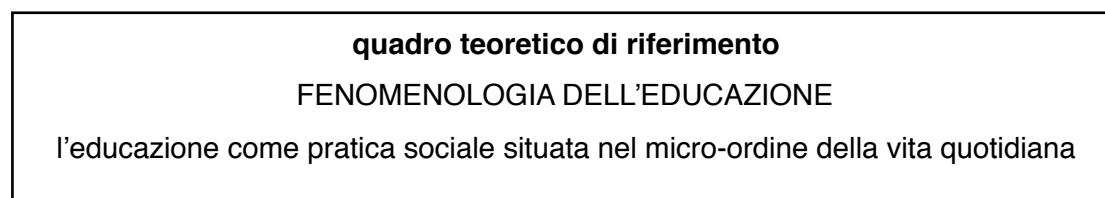
2.3.4. Il disegno di ricerca «emerso».

La prima analisi delle registrazioni audio-video relative alle riunioni delle équipe del Centro B, hanno confermato che le riunioni dell'équipe sono il luogo privilegiato dove osservare i processi di costruzione di senso che orientano l'azione dei mediatori.

Il field-work presso il Centro B ha dunque permesso di completare il corpus. Le videoregistrazioni delle riunioni delle équipes che hanno avuto luogo nei due Centri sono state completamente trascritte verbatim e sottoposte ad una analisi preliminare condotta in tre fasi ciascuna delle quali dedicata a una diversa dimensione dei fenomeni: un primo esame ha avuto lo scopo di individuare una eventuale *macro-struttura tipica* delle riunioni nel loro complesso; il secondo esame è stato finalizzato a identificare le attività discorsive *ricorrenti e caratteristiche*; l'ultimo ha avuto l'obiettivo di scegliere, tra queste attività, quelle a cui segue una *presa di decisione* o di più decisioni operative rispetto a un caso da parte dei mediatori. Questo lavoro ha fatto emergere la ricorrenza del *racconto di storie* (story-telling) e del *discorso riportato* (reported-speech) quali attività spesso connesse alla funzione di decision-making: per questo esse sono state scelte come *unità di analisi*.

Le varie fasi di lavoro hanno così permesso di definire il disegno di ricerca come sintetizzato nella seguente tabella:

Figura 1. Il disegno della ricerca.



interesse di ricerca	potere trasformativo e costitutivo del linguaggio nell'esperienza umana
fenomeno	l'agentività del linguaggio nelle pratiche di mediazione sociale
campo di ricerca	2 centri per la mediazione sociale e dei conflitti
oggetto di ricerca	il linguaggio-in-interazione dei mediatori durante gli incontri di équipes
unità di raccolta	la fase di discussione dei «casi»
metodo di raccolta dei dati	osservazione partecipante e audio-video-registrazione
unità di analisi	<i>racconto di storie</i> (story-telling) e <i>discorso riportato</i> (reported speech)
metodo di analisi dei dati	etnografia; analisi del discorso / analisi della conversazione

Coerentemente con il fatto di aver scelto un approccio etnografico-naturalistico il disegno della ricerca si è dunque strutturato nel corso del processo di indagine. Il quadro teorico-metodologico entro il quale sono state maturate le azioni epistemiche attivate sarà approfondito nel prossimo capitolo.

CAPITOLO 3

IL QUADRO TEORICO E METODOLOGICO DELLA RICERCA.

3.1. L'oggetto della ricerca. Quadri teorici di riferimento.

Una ricerca inizia sempre da un problema o da un quesito a cui si vuole dare risposta. Se il problema o il quesito vengano «trovati» o «costruiti» è stato oggetto di dibattito scientifico sia tra gli studiosi delle scienze umane che tra quelli delle cosiddette scienze pure nella prima metà del XX secolo.

A partire dagli anni cinquanta si sono diffuse nell'ambito delle scienze umane nuove epistemologie (il costruttivismo, l'interazionismo, la fenomenologia) che hanno portato al superamento della visione realista «ingenua» - figlia del positivismo - di un oggetto che se ne sta «in un ipotetico mondo-fuori-di-noi in attesa che qualcuno lo individui e se ne occupi» (Mantovani, 2008, p.11). Questi nuovi approcci hanno gettato le basi di quelle «rivoluzioni intellettuali» - le cosiddette «svolte» *interpretativa* e *interazionista-linguistica* nelle scienze umane - che hanno ridefinito la natura dell'oggetto della ricerca sociale e, di conseguenza, dei metodi che possono essere legittimamente e pertinentemente usati per studiarlo.

La svolta interpretativa ha introdotto nelle scienze umane la metafora della «azione umana come testo». A partire da Ricoeur (1971) il principio epistemico che ha guidato gli studiosi delle scienze interpretative è che una realtà funziona come esistente solo dopo che è stata nominata, rappresentata, ricostruita e infine assunta come significativa da qualcuno: sul piano metodologico il criterio della *significatività per qualcuno* è diventato dunque decisivo per l'individuazione degli oggetti di ricerca; sul piano deontologico il ricercatore è diventato un «interprete» che deve produrre una proposta di comprensione di oggetti/significati. Nell'atto interpretativo - in cui si confrontano e si integrano gli orizzonti di senso del ricercatore e dei soggetti studiati - si gioca il ruolo attivo/costitutivo del ricercatore nella costruzione del sapere. Sul piano ontologico però l'approccio interpretativo guidato dalla metafora del testo a

volte corre un rischio: quello di riconoscere il ruolo costitutivo del ricercatore solo «a valle», cioè nell'interpretazione di un «significato» che è comunque trattato come un «fatto», ovvero una entità statica pre-esistente all'interpretazione stessa. In questo caso ciò che viene trascurato è il contesto pragmatico e interattivo entro cui l'oggetto stesso della ricerca viene costruito (cfr. Caronia, 1997).

Questo limite delle scienze interpretative guidate dalla metafora del testo è stato superato grazie al dibattito intellettuale che afferisce alla cosiddetta svolta interazionista-linguistica nelle scienze dell'uomo (cfr. par. 3.2). Con la svolta linguistica lo statuto della ricerca sociale da interpretativo è diventato *dialogico* (Linell, 2009) e l'oggetto della ricerca si è trasformato in un *prodotto dell'interazione tra il ricercatore e i soggetti indagati*: tutti gli attori coinvolti nel processo di ricerca sono co-autori dei significati/oggetti di studio, poiché un certo «mondo viene costruito sotto una certa descrizione in e attraverso una interazione situata» (Caronia, 1997, p. 21). Il ricercatore può infatti avere accesso a una realtà sociale solo attraverso l'utilizzo di *artefatti* (Cole, 1998) ovvero il suo linguaggio, la sua cultura e le pratiche sociali che permeano la sua vita e il suo lavoro.

L'oggetto di studio del ricercatore dialogico non è dunque un *fatto*, bensì un *significato* e non è *trovato*, ma *costruito*, anzi *co-costruito* insieme ai suoi interlocutori, in relazione al *contesto* (cfr. Duranti & Goodwin, 1992). Nel definire il disegno della ricerca il ricercatore dialogico sa che troverà il suo oggetto al crocevia tra i significati che i soggetti attribuiscono al loro mondo e i suoi interessi personali, le teorie cui fa riferimento, i bisogni espressi dalla comunità scientifica cui appartiene e dalla società nel suo insieme, nel preciso momento storico in cui la ricerca è realizzata (cfr. Mantovani, 2008; Silverman, 2006). La vera sfida per il ricercatore consiste nel costruire in modo coerente l'oggetto e l'impianto teoretico-metodologico che permette di trattarlo.

Nel caso di questa ricerca la scelta del fenomeno da indagare e dell'oggetto di ricerca è stata determinata dall'intrecciarsi dell'interesse personale per la mediazione (esito della partecipazione diretta e prolungata alla vita sociale di una particolare «comunità di pratici») e dell'adesione ad alcune delle principali teorie sviluppate a partire dalla svolta interazionista-linguistica nelle scienze umane. Nei prossimi paragrafi è contenuta una panoramica degli studi da cui sono stati tratti i

principali presupposti teorici, i principi e le definizioni che sono stati utilizzati nell'impostazione e nella realizzazione di questo studio.

3.2. Il linguaggio come elemento costitutivo della vita sociale.

Tra gli anni cinquanta e gli anni sessanta del secolo scorso il dibattito sui presupposti ontologici, epistemologici e metodologici della scienza si è intrecciato con la rivoluzione intellettuale provocata dalla pubblicazione postuma delle *Investigazioni Filosofiche* di L. Wittgenstein (1957) e dalle lezioni di J.L. Austin (1962) sugli «atti linguistici» (cfr. Duranti, 2011). La concettualizzazione del linguaggio «come forma di vita» avanzata da Wittgenstein, la sua idea che il significato delle parole deve essere compreso con riferimento al contesto in cui sono state pronunciate e la distinzione proposta da Austin tra «significato» e «forza» di un'enunciato (cfr. anche Searle, 1969) hanno dato origine a un nuovo modo di considerare il linguaggio umano: non solo uno strumento per codificare la conoscenza del mondo e comunicare con gli altri, ma un modo di *agire* nel mondo sociale (cfr. Duranti, 2011). Studiosi appartenenti alle più diverse discipline (e.g. Erving Goffman, John Gumperz, Dell Hymes, William Labov,) hanno cominciato a studiare il linguaggio come elemento «costitutivo» della vita sociale.

3.2.1. Dalla «lingua» al «parlato».

Nell'ambito degli studi antropologici si deve a Hymes lo spostamento dell'attenzione dalla «lingua» (*language*) al «parlato» (*speaking*) (cfr. Duranti, 2011). La nozione di «evento comunicativo», per la prima volta introdotto da R. Jakobson (1960), viene sviluppata da Hymes (1972) che lo definisce *un evento definito principalmente dall'uso del linguaggio*. All'interno delle comunità linguistiche gli etnografi, secondo Hymes, dovrebbero far luce sulle «situazioni comunicative» e sugli «eventi comunicativi» e gli «atti comunicativi» che in tali situazioni hanno luogo. Le «situazioni comunicative» sono definite come situazioni sociali entro cui i soggetti interagiscono (anche) tramite l'uso del linguaggio (e.g. le cerimonie, i duelli, le battute

di caccia, i pasti e i momenti conviviali, ecc.); gli «eventi comunicativi» sono quelli che si verificano all'interno di queste «situazioni» (e.g. lo scambio delle promesse durante una cerimonia di matrimonio). Gli «atti comunicativi» infine sono le singole espressioni che formano l'unità minima di analisi per le etnografie della comunicazione (Hymes, 1972, p. 56)³⁴. Applicando queste definizioni allo specifico di una ricerca sulla mediazione sociale, per esempio, la *situazione comunicativa* può essere un Centro per la Mediazione (inteso ma non come luogo ma come insieme di pratiche); il tipo di *evento comunicativo* scelto come unità di raccolta può essere la «discussione dei casi» durante le riunioni dell'équipe dei mediatori; gli atti comunicativi che costituiscono l'unità minima di analisi, infine, possono essere le narrazioni prodotte dai mediatori nel corso di questi eventi.

Hymes è considerato dagli antropologi del linguaggio il pioniere di un nuovo modo di concepire il lavoro sul campo:

«The choice was no longer between writing grammars (for linguists) and writing ethnographies (for cultural or social anthropologist). It was instead to write about what is left out of both, namely, *the ways in which our ways of speaking organize our social life.*» (Duranti, 2011, p.38).

Dal suo lavoro (e dal suo intreccio con gli esiti degli studi di Goffman, Gumperz, Labov e altri) gli etnografi hanno compreso che 1) non si può comprendere il funzionamento di un gruppo sociale (e quindi anche di una istituzione o di una professione) senza studiare il modo in cui i suoi membri usano il linguaggio e 2) non si può studiare una lingua senza sapere come la usano i parlanti in contesti sociali specifici.

3.2.2. L'*agentività* del linguaggio e la natura cooperativa del parlare.

A partire da queste premesse Alessandro Duranti ha sottolineato l'aspetto pragmatico del «parlare come pratica sociale»: esso è un elemento costitutivo primario dell'*agentività umana* (Ahern, 2001; Duranti, 2000, 2004a, 2004b).

³⁴Per illustrare i tre termini Hymes offre l'esempio di un ricevimento (situazione comunicativa), di una conversazione durante la festa (evento comunicativo), di uno scherzo verbale all'interno della conversazione (atto comunicativo) (cfr. Johnstone e Marcellino, 2010).

Costruendo su contributi provenienti da tradizioni diverse Duranti ha proposto la seguente definizione di *agentività* sulla base della quale «è possibile parlare sia delle dimensioni performative del parlato (la lingua in quanto azione) che delle dimensioni di rappresentazione delle forme linguistiche (la lingua in quanto codice)» (Duranti, 2004b, p.158):

«L'agentività è la proprietà di quegli enti che (i) hanno un certo grado di controllo sulle loro azioni, (ii) le cui azioni hanno un effetto su altri enti (e a volte su se stessi), e (iii) le cui azioni sono oggetto di valutazione».

In quanto *agentivo* «il parlare non può dunque essere considerato un'attività esclusivamente legata al parlante: esso è sempre anche un'attività di più persone coinvolte in un'interazione» (Duranti, 2003, p.45). Il linguaggio della vita di ogni giorno si costituisce dunque nell'interazione. Nel momento in cui *qualcuno* comunica *qualcosa*, gli *altri* non sono solo *riceventi* o *destinatari* di un messaggio ma sempre co-autori del significato che il discorso assume nel corso dell'interazione situata: il parlare è un processo *interattivo* e *contestuale* dal momento che ha sempre luogo in un certa situazione storico-socio-culturale, in una certa comunità di parlanti, in determinate circostanze.

Diversi studi hanno fatto luce sul carattere cooperativo del parlare. L'Analisi della Conversazione (cfr. par. 3.3.1) per esempio ha mostrato che le conversazioni emergono come prodotto dell'interazione tra parlanti che mutuamente costruiscono i *turni* del parlato. Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) hanno sottolineato che «forse il principio più generale che caratterizza le interazioni conversazionali è quello del *recipient design*» (p.727), ovvero il fatto che ogni turno viene progettato a misura ricevente. Il modo in cui i partecipanti a una conversazione *analizzano le mosse* (*move*) dall'interlocutore è infatti cruciale ai fini dell'organizzazione della conversazione stessa (Jefferson, 1973; Sacks & Schegloff, 1979; Schegloff, 1972).

Altri studi hanno approfondito il modo in cui gli elementi non verbali della comunicazione e alcuni fattori di contesto contribuiscono in modo significativo all'organizzazione congiunta della conversazione. Charles Goodwin (1979, 1981) ha per esempio mostrato che un enunciato può essere modellato e rimodellato mentre viene pronunciato in base alla direzione degli sguardi degli interlocutori (che indicano

su chi è focalizzata l'attenzione di volta in volta) e al tipo di relazione che intercorre fra i parlanti e i fatti oggetto di conversazione (per esempio la conoscenza o meno di determinati argomenti). Alcune ricerche successive dello stesso autore, condotte insieme a M.H. Goodwin (1987, 1990), sono state dedicate all'organizzazione di un particolare tipo di conversazione: il litigio. Dall'analisi delle comunicazioni audioregistrate in vivo di un gruppo di bambini afroamericani impegnati in attività di gioco spontanee, in strada, è emerso che anche il litigio è di fatto «realizzato attraverso un processo di coordinamento molto complesso tra le parti in opposizione» (Goodwin, C. & Goodwin, M.H., 1990, p.85).

La ricerca empirica sulle narrazioni della vita quotidiana ha fatto luce sui processi interattivi che stanno alla base della costruzione delle storie da parte dei partecipanti a una conversazione (cfr. Cap. 6). Le storie potrebbero sembrare infatti unità discorsive relativamente autonome all'interno di una conversazione: di solito, chi racconta una storia occupa un turno di conversazione esteso che prevede un tempo di attesa da parte degli interlocutori. Eppure è stato mostrato che la direzione che prende un racconto è condizionata dagli interventi degli ascoltatori i quali contribuiscono a specificarne e chiarirne i passaggi, ad arricchirlo con dettagli e sfumature, a commentarlo. Chi ascolta una storia interferisce costantemente con le tante sfaccettature del racconto in svolgimento: la narrazione è di fatto una realizzazione interazionale e gli interlocutori sono co-autori del testo (Ochs & Capps, 2001). Anche gli analisti della conversazione hanno trattato le narrazioni (*story-telling*) sottolineando il fatto che non sono unità discorsive circoscrivibili rispetto al resto della conversazione, bensì turni «come gli altri» seppur dotati di particolari caratteristiche (soprattutto in relazione alla loro lunghezza, cfr. par. 3.3.1): come per ogni altro tipo di unità discorsiva le storie seguono infatti le traiettorie delle conversazioni o sono prodotte per interromperle, cioè nascono e sono costruite nell'interazione (Jefferson, 1978; Sacks, 1974; 1992).

Vi sono infine studi che si sono focalizzati sul fatto che il contributo degli *altri* nelle conversazioni è di *diversa natura*. Nelle conversazioni possono esservi, oltre agli interlocutori ufficialmente coinvolti (parlanti «ratificati»), anche ascoltatori coinvolti indirettamente (parlanti «non ratificati») che a volte intervengono in forma esplicita oppure in forma implicita/indiretta nella conversazione stessa (cfr. Mantovani, 2008). È il caso per esempio dei «commenti a mezza voce» formulati dai

passanti che sono testimoni (loro malgrado) di una lite fra condòmini; o delle informazioni bisbigliate «all'ultimo momento» da un mediatore a un collega impegnato in una conversazione telefonica con un utente.

3.2.3. Animatori, autori e responsabili di «ciò che viene detto».

La natura cooperativa del parlare si manifesta in molti modi: anche coinvolgendo nelle conversazioni individui che non sono fisicamente presenti. Non sempre chi pronuncia un discorso ne è infatti anche l'autore e il responsabile. Goffmann (1981) distingue tre funzioni del parlante: quella di «animatore» (*sounding-box* = scatola parlante), quella di «autore» e quella di «responsabile» (*principal*). Le tre funzioni vengono incarnate da un unico parlante solo quando una persona espone idee proprie di cui si assume la piena responsabilità. Sia in questo caso sia nel caso - più frequente - in cui le tre funzioni non possano essere attribuite a un'unica persona, l'*animatore*, l'*autore* e il *principal* sono corresponsabili del discorso: per esempio un mediatore che sta trattando un conflitto interculturale può essere - nel corso di una riunione fra colleghi - l'*animatore* dei discorsi discriminatori pronunciati da una delle due parti in conflitto (l'*autore*) che ha riportato, a sua volta, argomentazioni formulate dai propri vicini di casa (i *responsabili*).

Quello proposto da Goffman non è solo uno dei modelli più potenti e influenti utilizzati successivamente per lo studio del «discorso riportato» (*reported speech*; cfr. Cap.6) e dei ruoli che assumono i differenti tipi di «parlanti» in questo tipo di modalità discorsiva. Esso, tra i primi, ha rappresentato una fondamentale cornice teorica alla *partecipazione* (cfr. Par. 3.3.4.) in quanto elemento centrale dell'organizzazione dialogica del linguaggio umano (Goodwin C., 2007). Il concetto di *partecipazione* sottolinea il fatto che il discorso è il risultato di un'interazione sociale che da un lato *si riflette nel discorso* e dall'altro *concorre a produrlo*. I mediatori per esempio spesso assumono il ruolo di «scatole parlanti», riportando ciò che è stato detto dai loro utenti durante le riunioni dell'équipe. Ma ciò che risuona nei loro enunciati non è solo opera dei loro utenti/autori (ed eventualmente di altri più o meno conosciuti responsabili che stanno ancora a monte): anche i mediatori stessi, in qualche modo, concorrono ad attribuire senso a quegli enunciati.

3.2.4. Il posizionamento come fattore di costruzione del discorso.

I fattori che hanno un ruolo nel processo di co-costruzione delle interazioni linguistiche sono molteplici. Uno di quelli a cui viene riconosciuto un ruolo chiave è il *posizionamento*.

In un interazione i partecipanti mostrano sempre il loro allineamento o disallineamento, la loro affiliazione o disaffiliazione nei confronti degli interlocutori e delle loro azioni. Goffman (1981) ha usato i termini *stance*, *footing* o *projected self* per riferirsi a questo fenomeno. Il cambiamento di posizionamento può avvenire sia rispetto agli interlocutori che rispetto a ciò che è stato detto in precedenza dallo stesso parlante: tale cambiamento emerge dal modo in cui viene gestita la produzione degli enunciati (Goffman, 1981, p.128).

Il posizionamento ha a che fare con i modi (verbali e non) attraverso cui i parlanti «creano e segnalano relazioni di un qualche tipo con ciò che viene detto e con gli altri parlanti» (Johnstone, 2008, p. 137). Gli studi di linguistica hanno mostrato per esempio che la «valutazione» dei vari aspetti di un discorso (cfr. Hunston e Thompson, 2000) assolve a tre fondamentali funzioni: 1- esprimere l'opinione del parlante (riflettendo il sistema di valori del parlante stesso e della comunità della quale fa parte); 2- costruire e mantenere relazioni con gli interlocutori; 3- organizzare il discorso (ivi, p.6 -13). Le espressioni che indicano il posizionamento contengono in genere verbi modali (e.g. «potrebbe»; «dovrebbe»), avverbi come «apparentemente» o «probabilmente»; espressioni come «secondo me» o «nella mia opinione» e stringhe di discorso riportato. Il discorso riportato viene infatti spesso utilizzato per legittimare, delegittimare e valutare *ciò che* viene detto e *chi* lo ha detto. Nelle conversazioni che hanno luogo in un Centro per la Mediazione, per esempio, è molto frequente l'utilizzo del discorso riportato - sia da parte dei clienti/utenti sia da parte dei mediatori - per valutare e per prendere posizione rispetto agli eventi vissuti e oggetto di trattazione.

Assumere un certo posizionamento ha a che fare sia con gli aspetti *affettivi* che *epistemici* del discorso. Con il termine «posizionamento affettivo» ci si riferisce allo stato d'animo, agli atteggiamenti, ai sentimenti o alla disposizione che assumono

i parlanti nel corso dell'interazione oltre che al grado di intensità emotiva che essi esprimono nei confronti di alcuni elementi dell'interazione stessa (Labov, 1984; Ochs, 1996; Ochs & Schieffelin, 1989). Con il termine «posizionamento epistemico» ci si riferisce invece alle conoscenze o alle convinzioni personali dei parlanti riguardo agli elementi dell'interazione: il grado di certezza rispetto a quelle conoscenze, il livello di convinzione rispetto alla veridicità delle fonti delle conoscenze stesse, ecc. (cfr. Ochs, 1996).

Ochs (1992) ha mostrato come particolari forme linguistiche possono indicare *posizionamenti personali* come l'incertezza, *posizionamenti interpersonali* come l'amicizia e *identità sociali* come il genere. Per esempio l'uso delle cosiddette «tag question»³⁵ cioè domande poste dal parlante in seguito ad un'affermazione da lui stesso pronunciata, possono indicare insicurezza o posizione subordinata nell'interazione. La tag question può infatti essere utilizzata sia nel caso in cui il parlante sia davvero incerto riguardo a ciò che ha appena pronunciato sia per evitare di sfidare l'autorità dell'interlocutore. Conley & O'Barr (1998) per esempio hanno mostrato che la testimone in un processo giudiziario tendeva ad usare molte più tag question dell'avvocato che la stava interrogando.

La nozione di posizionamento è cruciale nello studio delle interazioni che hanno luogo in un Centro per la Mediazione. I mediatori - sia nelle interazioni con gli utenti, sia durante le loro conversazioni a porte chiuse - fanno largo uso di strategie comunicative volte a promuovere movimenti di riposizionamento all'interno del discorso.

3.2.4. L'«interaction order».

Erving Goffman (1974; 1981) ha contribuito - insieme ad altri studiosi afferenti al campo del cosiddetto interazionismo simbolico - a considerare il parlare nella vita quotidiana come una «performance» simile a quella di un attore su un palcoscenico. La comunicazione è una «messa in scena del sé» e l'identità dei soggetti si costruisce attraverso i modi in cui essi agiscono sulla scena pubblica -

³⁵ e.g. in lingua inglese: «It's a nice day, isn't it?»; «They don't really mean that, do they?»

eminentemente attraverso pratiche discorsive per mezzo delle quali l'individuo assume impegni, attribuisce responsabilità, definisce situazioni, ottiene (o perde) l'appoggio di amici e parenti o figure terze, ecc. Leggere le interazioni sociali a partire da questo presupposto permette di fare luce sui modi in cui i soggetti si «presentano» sulla scena pubblica (vedi per es. Schiavinato *et al.*, 2007), un aspetto rilevante soprattutto nei contesti discorsivi istituzionali. Nel caso degli utenti di un Centro per la Mediazione, per esempio, la questione della «presentazione del Sè» ai mediatori è una cosa di primaria importanza per gli utenti.

Il risultato fondamentale degli studi di Goffman tuttavia, sviluppato nell'arco di una vita, è stato quello di stabilire che l'interazione sociale/linguistica è una *forma di organizzazione sociale* vera e propria, in tutto e per tutto. L'interazione sociale incarna un ordine morale e istituzionale specifico che può essere trattato come quello di una qualsiasi altra istituzione sociale (come per esempio la famiglia, la religione, ecc.). Questo ordine - chiamato «interaction order» (Goffman, 1983) - comprende un insieme complesso di obblighi e diritti interazionali che sono legati sia alla «faccia» («face» ovvero l'affermazione locale e circoscritta del sé in una specifica interazione), sia alle caratteristiche di personalità degli interlocutori, sia alle caratteristiche macro sociali del contesto in cui si inserisce la relazione (cfr. Heritage, 2001). Secondo Goffman l'interazione avviene in base a una precisa «sintassi» conosciuta e utilizzata dai partecipanti per analizzare le condotte altrui. Questa sintassi - sorta di logica sociale sottesa all'organizzazione delle azioni dei partecipanti a una interazione - è il cuore dell'ordine morale. Attraverso essa la «faccia» e l'identità personali sono espresse, ratificate, sfidate o distrutte dalle condotte altrui (ibidem). Questa sintassi è quella per cui, per esempio, salutiamo quando veniamo salutati o esprimiamo solidarietà quando qualcuno ci parla di un problema che lo angustia. Essa è anche quella su cui contano i mediatori nel momento in cui si trovano a «discutere i casi» durante le riunioni dell'équipe. Così come non sarebbe possibile l'ordinato fluire dei pedoni su un marciapiede in mancanza di una «sintassi del passeggio» - ovvero di corpo di regole implicite (ma da tutti conosciute) che regola le traiettorie e la velocità delle persone che fanno

parte di una moltitudine in movimento³⁶ - non vi potrebbe essere alcuna riunione ordinata e coerente in mancanza di una implicita, inconsapevole ma potente «sintassi dell'interazione» sottesa a tutte attività discorsive che hanno luogo nel corso di una riunione.

3.2.5. Le regole e le pratiche discorsive che organizzano la vita sociale quotidiana: gli *etno-metodi*.

Negli anni in cui Goffman teorizzava il concetto di *interaction order* Harold Garfinkel (1967) sviluppava una nuova prospettiva di ricerca - l'etnometodologia - con lo scopo di studiare e comprendere gli «etno-metodi» ovvero le regole e le pratiche attraverso cui viene prodotto e riprodotto l'ordine sociale del quotidiano³⁷.

Uno dei risultati teorici fondamentali di Garfinkel - che sta alla base del successivo lavoro degli Analisti della Conversazione di prima generazione (cfr. Par. 3.3.1) - è che gli etno-metodi funzionano nell'interazione perché sono *intersoggettivamente* riconosciuti e compresi dagli interlocutori. Per esempio l'obbligo di salutare - che fa parte della sintassi interazionale teorizzata da Goffman (cfr. par. 3.2.4) - non si attiva, secondo Garfinkel in modo indiscriminato ma solo quando entrambi gli interlocutori riconoscono che l'azione di chi ha salutato per primo è, effettivamente, un saluto. Centrale in questo processo di co-costruzione di significati è la dimensione riflessiva dell'azione sociale (*reflexivity*): attraverso la loro azione in interazione i parlanti allo stesso tempo esibiscono mutua comprensione degli eventi in cui sono coinvolti e contribuiscono a far procedere l'interazione in una direzione che è frutto dell'analisi degli eventi (cfr. Heritage, 2005). Secondo Garfinkel, inoltre, la maggior parte delle espressioni usate dagli interlocutori mentre comunicano, sono

³⁶ Goffman (1981) ha messo in luce che il fatto apparentemente ordinario di camminare, attraversare la strada, muoversi in città è in realtà qualcosa di straordinario poiché le persone si incrociano in continuazione eppure gli scontri e le collisioni sono poco frequenti. Goffman scrive: «Le tecniche usate dai pedoni per evitare di urtarsi a vicenda [...] sembrano insignificanti [...] eppure ci sono tanti accorgimenti che sono costantemente usati e che formano un modello del comportamento stradale. Senza di essi il traffico sarebbe una carneficina» (p.12).

³⁷Per mostrare ai suoi studenti quanto fosse pervasivo l'ordine sotteso alle interazioni di tutti i giorni Garfinkel chiedeva loro di fare esperimenti di «rottura» delle routine compiendo atti che trasgredissero questo ordine. In questo modo gli studenti potevano sperimentare direttamente come certe azioni apparentemente «naturali» fossero il frutto di un sofisticato ordine morale.

indessicali (*indexical*) ovvero il loro significato viene stabilito con riferimento alle caratteristiche del contesto in cui vengono pronunciate (cfr. Potter e Wetherell, 1987).

Per gli etnometodologi i fenomeni sociali devono essere studiati nella loro natura di «fenomeni della vita quotidiana» e chi li investiga deve cercare di comprendere il «significato» che hanno tali fenomeni per i soggetti che vi sono coinvolti. Le «etnografie etnometodologiche» (cfr. Dingwall, 1981) hanno l'obiettivo di descrivere e comprendere la vita di tutti i giorni utilizzando uno sguardo nuovo, scevro da pregiudizi teorici. Ciò comporta anzitutto l'accordare a fenomeni ordinari la stessa attenzione che di solito viene prestata agli eventi straordinari:

"I set out to treat practical activities, practical circumstances, and practical sociological reasonings as topics of empirical study, and by paying to the most commonplace activities of daily life the attention usually accorded to extraordinary events, seeks to learn about them as phenomena in their own right". (Garfinkel, 1967).

L'approccio etnometodologico è particolarmente utile nello studio delle attività lavorative: la comprensione del *setting* e delle relazioni fra professionisti si basa sullo studio delle *pratiche quotidiane* piuttosto che su teorie dei processi lavorativi o dell'organizzazione. L'interesse è per *ciò che accade* mentre i soggetti *stanno lavorando*: cosa essi danno per scontato e/o presuppongono a proposito del lavoro in svolgimento; cosa notano e cosa rimane a loro inosservato durante la routine quotidiana di lavoro; su cosa i professionisti «tengono gli occhi bene aperti»; quali elementi affettivi/cognitivi/comportamentali caratterizzano il loro «essere al lavoro» ovvero come si compone la loro «cornice mentale professionale»; come i professionisti reagiscono a ciò che accade nella loro sfera di attenzione e quali obiettivi perseguono reagendo in un certo modo; quali strategie mettono in atto per raggiungere tali obiettivi e come adattano tali strategie alle circostanze in evoluzione (cfr. Iszatt White *et al.*, 2004). Sul piano metodologico lo studio di questi fenomeni può essere esclusivamente *data-driven* ovvero basato esclusivamente sui dati raccolti e orientato dai dati stessi.

3.3. L'Analisi del Discorso e l'Analisi della Conversazione.

Molti altri studiosi hanno dato un fondamentale contributo allo studio del linguaggio come «forma di organizzazione sociale». La trattazione estesa di tutte le ricerche che hanno avuto origine dalla *svolta linguistica* esula dagli obiettivi di questo lavoro. Goodwin & Heritage (1990, p.286) scrivono - a proposito del lavoro teorico che è stato sviluppato *parallelamente a o a partire da* le analisi di Garfinkel: «questa analisi (di Garfinkel, *n.d.r.*), anche se qualche volta incredibilmente astratta sia nella sua natura che nella sua esposizione, è riecheggiata in una seconda tradizione (di studi, *n.d.r.*) che si è più concretamente focalizzata sullo studio dell'interazione sociale. Questa tradizione, chiamata da Kendon (1979, 1982) "*analisi del contesto*", è emersa in un filone di indagini che si è estesa da Bateson (1972) [...] fino a studiosi contemporanei come Erikson & Shultz (1981), Gumperz (1982a, 1982b, 1992) e Hymes (1962, 1972)».

Le teorie emerse dal lavoro di questi studiosi hanno avuto un ruolo fondamentale nello sviluppo e nella diffusione di nuovi metodi e tecniche di indagine della comunicazione umana. In parallelo alla nascita e alla crescita dell'interesse teorico per il *linguaggio-in-interazione* si è andato infatti affermando un nuovo filone di studi, denominato «Analisi del Discorso» (Discourse Analysis - DA) che ha rivoluzionato il modo di fare ricerca sui fenomeni comunicativi in contesti naturali. L'Analisi del Discorso - come approccio generale allo studio dell'*interazione linguistica in quanto azione sociale situata* - si è diffusa dagli anni Settanta in molte discipline, interessate a diversi oggetti di studio, che hanno indagato il linguaggio con diversi metodi e a partire da diverse teorie, considerando come appropriati tipi di dati di varia natura. All'interno del multiforme modo dell'Analisi del Discorso si possono infatti anzitutto distinguere due famiglie di studiosi: quelli che assumono che *alcune* forme di discorso (per esempio le produzioni letterarie o i racconti personali di carattere autobiografico) possono essere considerate come un prodotto individuale - per quanto influenzate dal contesto sociale circostante- e quelli che sostengono che *tutte* le forme di discorso sono *costruite nell'interazione sociale*. Tra questi ultimi vi sono però differenze importanti riguardo al ruolo giocato dal «contesto» in cui hanno

luogo le interazioni (cfr. Par. 3.3.3 e 3.3.4). Nella Tabella 1 (Antaki, 2013)³⁸ è contenuta una sintesi delle principali articolazioni dell'Analisi del Discorso nei diversi ambiti di studio della comunicazione umana, a partire dai rispettivi interessi di ricerca.

Tabella 1. L'Analisi del Discorso nelle scienze umane e sociali.		
Interesse di ricerca	Teorie e metodi di ricerca	Tipi di dati
illustrare e spiegare i processi di <i>costruzione di senso</i> individuali	Analisi delle Narrazioni, Analisi Interpretativa Fenomenologica	interviste, diari, autobiografie, storie
mostrare/spiegare i meccanismi di costruzione/ gestione di identità sociali e/ o cornici interpretative all'interno di una data comunità di parlanti	Sociolinguistica Interazionale, Antropologia/ Etnografia Linguistica, Pedagogia, Studi dell'educazione come pratica sociale situata	audio e video registrazioni, etnografie
svelare/rendere intelligibile lo svolgersi delle conversazioni ordinarie nelle interazioni della vita quotidiana	Analisi della Conversazione	audio e video registrazioni
illustrare e spiegare stati psicologici; descrivere il mondo per promuovere interessi	Psicologia Discorsiva	audio e video registrazioni, testi
mostrare come attraverso il discorso vengono costituite e rappresentate le culture e le società	Analisi del Discorso (generale)	testi, interviste
mostrare come i <i>poteri</i> costituiscono e regolano il mondo sociale e politico	Critical Discourse Analysis	testi ufficiali e non, discorsi pubblici, rappresentazioni veicolate dai media, interviste

³⁸ Seminario «Discourse and Conversation Analysis», Università di Verona, 27 Marzo 2013. Si riproduce con l'autorizzazione dell'autore e con alcune modifiche a mia cura.

Gli studiosi che utilizzano l'approccio dell'Analisi del Discorso a volte tendono a delimitare in modo netto i confini tra i loro campi di studio: come scrive Lakoff (2003) questi campi spesso hanno delle linee di demarcazione «custodite gelosamente e giustificate zelantemente» (p. 200). Nonostante ciò l'eclettismo metodologico è in costante espansione: Wood and Kroger (2000, p.25-25) affermano che «sembra esserci una tensione verso il riconoscimento dei punti di forza dei diversi approcci e la possibilità di attingere a più di un approccio all'interno dello stesso progetto». Lakoff (2003) propone per esempio un approccio all'analisi del discorso che sia «inter-cross-multidisciplinare» (p. 200), mostrando che l'analisi di un'azione comunicativa - il porgere le scuse - può essere meglio compresa quando esaminata all'interno di diverse cornici teoretiche, incluse la teoria degli atti linguistici, l'Analisi della Conversazione e la Sociolinguistica; Van Dijk (2001) propugna una Critical Discourse Analysis³⁹ che utilizzi le metodologie dell'Analisi della Conversazione (cfr. Par. 3.3.1) e della pragmatica; Wieder (1999) infine promuove le «etnografie dell'interazione» ovvero gli studi che poggiano sull'etnografia linguistica integrati da metodi che si focalizzano maggiormente sugli aspetti interazionali. Inoltre alcuni studiosi hanno mostrato che può esserci una vera e propria «complementarietà» delle analisi sviluppate in diversi ambiti: per esempio Stubbe et al. (2003) hanno applicato cinque diversi sguardi analitici (quello dell'Analisi della Conversazione, quello della Sociolinguistica Interazionale, quello della Politeness Theory, quello della Critical Discourse Analysis, ed infine quello della Psicologia Discorsiva) allo studio di una stessa interazione linguistica concludendo che le interpretazioni «non sono necessariamente in conflitto tra loro» e possono essere considerate «complementari in molti modi» (p. 380). La maggior parte di questi studi riconoscono comunque all'Analisi della Conversazione un ruolo fondamentale nel fare emergere la «densità fenomenica» delle interazioni sociali.

³⁹ L'analisi critica del discorso (Critical Discourse Analysis - CDA) è un importante e influente filone di studi che si occupa dei temi dell'ideologia, del potere e del cambiamento sociale (Fairclough, 1989; 1992; 1995). Tra i suoi ispiratori troviamo Bourdieu, Derrida, Lyotard e soprattutto Foucault - interessato ai rapporti tra le pratiche linguistiche (in particolare le categorizzazioni) e le pratiche di punizione ed esclusione (specialmente a proposito della sessualità, della salute, della pazzia) messe in atto dai sistemi di potere nel mondo occidentale. Nel suo approccio ai discorsi organizzativi la CDA mira a rendere evidente l'inequiva distribuzione delle *opportunità di dare senso* fra i diversi gruppi sociali. (cfr. Mantovani, 2008). Una panoramica degli studi di CDA si trova in Fairclough (2011).

3.3.1 L'Analisi della Conversazione.

L'Analisi della Conversazione (Conversation Analysis - CA) è stata sviluppata da Harvey Sacks insieme a Emanuel Schegloff e Gail Jefferson all'incrocio delle prospettive sviluppate da Goffman e Garfinkel (cfr. par. 2.2.4 e par. 2.2.5): da Goffman la CA ha assunto la nozione che il linguaggio-in-interazione è un «dominio sociale fondamentale» che può essere studiato come un'istituzione sociale in tutto e per tutto; da Garfinkel ha assunto il principio che le pratiche e le procedure attraverso cui i parlanti producono e riconoscono ciò che è stato detto sono «etnometodi» ovvero risorse su cui i parlanti devono inevitabilmente fare affidamento per produrre e mutuamente riconoscere i reciproci contributi all'interazione. A partire da questi fondamentali presupposti l'AC si focalizza sui «modi in cui» i parlanti attingono incessantemente a questo insieme di risorse per raggiungere una comprensione condivisa riguardo a «dove si trovano» all'interno della relazione (cfr. Heritage, 2005).

La CA di prima generazione incarnata da Sacks, Schegloff e Jefferson (e ad essi ancorata) studia le conversazioni ordinarie in quanto «istituzioni», cioè modelli di comportamento dotati di cogenza normativa. Nelle loro ricerche questi «conversazionalisti» trattano le azioni e le pratiche di produzione di senso del linguaggio-in-interazione come entità «basate su un insieme di regole istituzionalizzate che sono indispensabili per rendere intellegibile l'azione sociale in sé» (Heritage, 2005, p. 104). In un certo senso il loro lavoro vuole dare risposta alla domanda fondativa della sociologia «Com'è possibile la società?» a partire dalla sua riformulazione nei seguenti termini: «com'è possibile un'azione sociale che si intellegibile?».

Per rispondere a questa domanda la ricerca nell'ambito della CA ha prodotto un enorme corpo di teorie e analisi empiriche che specificano e mostrano 1) la struttura normativa e la logica di particolari tipi di azione sociale e 2) l'organizzazione di queste strutture normative e di queste logiche all'interno di sistemi attraverso cui i parlanti amministrano le diverse dimensioni dell'interazione: in particolare la «presa del turno» (turn-taking).

3.3.2. I risultati della CA di prima generazione: i meccanismi che regolano il linguaggio-in-interazione nelle conversazioni di tutti i giorni.

La CA si occupa dunque delle «espressioni»(utterances) che i parlanti si scambiano all'interno delle conversazioni ordinarie che hanno luogo nella vita di tutti i giorni. Esse possono essere costituite da un'unica parola, da una frase, da un insieme di frasi (vedi Figura 2). Le *utterances* sono raccolte in «turni» (*turn*) i quali, secondo Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), sono l'unità fondamentale della conversazione.

L'unità di organizzazione del linguaggio in interazione è il turno [...]. Parlare a turno significa parlare in tempo reale, soggetti alle vere contingenze dell'interazione[...]. Il risultato [*di una interazione, n.d.r.*] è prodotto pezzo per pezzo, in modo incrementale, attraverso una serie di turni in divenire. Questa caratteristica assoggetta la conversazione alla reattività dei parlanti, alla costante ricalibrazione, riorganizzazione, completamento e co-costruzione di quanto viene detto (Schegloff, 1996, p. 55-56).

Nella conversazione l'opportunità di partecipare e intervenire è distribuita tra i parlanti in base a un vero e proprio «sistema di alternanza di turno» (*turn-taking system*). Il fatto di parlare alternandosi nei turni (unito al fatto che i turni sono distribuiti in modi specifici tra i partecipanti) determina molti altri fenomeni che hanno luogo durante una conversazione (cfr. Sidnell, 2010).

La CA mostra che il passaggio di turno tra i parlanti avviene in genere maniera fluida: le perdite di tempo nell'alternanza sono minime e le sovrapposizioni (*overlap*) e i conflitti per prendere la parola sono sporadici. Scrive Sacks (2004: p. 37): «il rispetto della regola “*un parlante per volta*” è prioritaria del punto di vista dell'organizzazione di una conversazione». Ovviamente vi sono delle eccezioni (cfr. Schegloff, 2000a): è stato infatti mostrato che in certe situazioni la sovrapposizione dei turni è la norma (e.g. quando le persone ridono in seguito al racconto di un aneddoto. Cfr. Jefferson, Sacks, Schegloff, 1987).

Figura 2. Unità costitutive del turno di conversazione.

Unità costitutive di un turno (TCU):

singola parola

34 Alf: *hhh e la signora non voleva fare il tavolo.
35 Ann: [ah.
36 Elv: [hhh ehe hhh hhh ((ride))
37 Eli: °si è ritirata[()
38 Alf: [quindi::sì
▶39 Ann: **perchè?**
40 Elv: allora~secondo me il problema è stato che. lei ha
41 parlato con la signora gatti:ni?
42 Ann: mh

Unità costitutive di un turno (TCU):

frase

▶34 Alf: ***hhh e la signora non voleva fare il tavolo.**
35 Ann: [ah.
36 Elv: [hhh ehe hhh hhh ((ride))
▶37 Eli: **°si è ritirata[()**
38 Alf: [quindi::sì
39 Ann: perchè?
▶40 Elv: **allora~secondo me il problema è stato che lei ha**
41 **parlato con la signora gatti:ni?**
42 Ann: mh

Unità costitutive di un turno (TCU):

insieme di frasi

60 Alf: cioè quindi no- non ha parlato del[la::: della
61 galligari
62 Ann: [schizofrenia pura.
63 Eli: [(ha novant'anni)
▶64 Elv: **[è anziana: ha novantadue anni 'sta signora qua. quindi**
65 **ciòè:: [mi dimentico io da::: cosa ho mangiato io oggi a**
66 **mezzogiorno figurati 'sta qua di novanta'ue anni *hhh**
67 Ann: [poveretta

L'alternanza del turno.

Il sistema di alternanza del turno comprende diversi meccanismi regolatori . Per esempio la fine di un turno viene segnalata con:

- una particolare *sintassi* dell'ultimo enunciato del turno in conclusione;
- l'*intonazione* e il *volume* della voce (e.g. chi non vuole cedere il turno in genere utilizza un tono ascendente; chi sta per lasciare il turno usa un tono discendente e diminuisce il volume);
- il *ritmo* del parlato (e.g. chi vuole mantenere il turno ne aumenta la velocità per non lasciare l'opportunità all'interlocutore di prendere la parola);
- la presenza di *indizi lessicali* come *tag questions* (eg. «è stata una giornataccia oggi, vero?» o *address terms* (e.g. «siamo andati al mare ieri, non lo sapevi Maria? (Heritage & Clayman, lezione a UCLA, 2013).

L'inizio del turno successivo è in genere caratterizzato dalla presenza di «marcatori di conversazione» (eg. «va bene», «ma », «allora». Cfr. Schiffrin, 1987; Stame, 1999), con cenni di assenso o dissenso («oh», «mm». Cfr. Heritage, 1998, 2002) . L'interlocutore in attesa del proprio turno può cercare di sfruttare pause anche brevi per inserirsi e prendere la parola. In una conversazione ordinaria tuttavia le situazioni di conflitto sono di breve durata e di pronta risoluzione.

Le coppie adiacenti (adjacency pairs) e la rilevanza condizionale.

Un altro aspetto rilevante della conversazione studiato dalla CA è costituito dalle «coppie adiacenti» ovvero le sequenze di espressioni culturalmente codificate e dunque, in certa misura, prevedibili: ne sono esempi lo scambio di saluti e di auguri, la coppia *domanda-risposta*, la *richiesta-concessione*, la coppia *offerta-accettazione* (o rifiuto), la coppia *reclamo-rimedio* (cfr. Sacks, 1992)⁴⁰. Queste azioni sono quasi sempre presenti nella conversazione come *unità appaiate* - e.g. la formulazione di una domanda nel corso di una interazione crea uno spazio che ci si aspetta venga riempito da una risposta - e per questa loro caratteristica sono state oggetto di attenzione analitica.

Nello studio delle coppie adiacenti gli analisti si sono posti anzitutto un problema di come trattare l'eventuale «assenza» di uno dei due elementi di una

⁴⁰ Hymes (1968) ha sottolineato che queste coppie hanno valenza in una data cultura. Alcune di esse possono non valere, o addirittura essere considerate offensive, in culture diverse.

coppia adiacente. Usando le parole di Schegloff (1968, p.1083) «come si può parlare, in modo rigoroso, dell'assenza di un elemento nella conversazione. Molte cose sono assenti in diversi punti di una conversazione ma solo alcune hanno una rilevanza tale da poter essere definite assenti». Questa domanda ha portato gli analisti della conversazione ad introdurre il concetto di «rilevanza condizionale»:

«Con il termine rilevanza condizionale di un certo elemento noi intendiamo: dato un primo elemento [*di conversazione, n.d.r.*] il suddetto elemento ci se lo può aspettare; se tale elemento effettivamente si presenta può essere visto come secondo elemento *accoppiato* al primo; se non si presenta può essere considerato come *ufficialmente assente*» (ibidem).

Cioè per esempio una domanda non è sempre seguita da una risposta. Però la domanda stabilisce una *rilevanza condizionale* che spinge gli interlocutori a verificare se ciò che segue tale domanda è effettivamente una risposta (e quale). La relazione di «abbinamento» tra gli elementi di una coppia adiacente è una regola che orienta i parlanti nel riconoscere e costruire le sequenze del parlato nelle conversazioni ordinarie.

Le coppie adiacenti possono essere classificate in «preferite» (*preferred pairs*) o «non preferite» (*dispreferred pairs*) a seconda che includano o escludano la risposta più desiderabile in una determinata interazione. Da notare che la nozione di «preferenza» non è - nell'Analisi della Conversazione - legata alle disposizioni personali dei parlanti. «Il termine si riferisce ad una gamma di fenomeni associati al fatto che le scelte tra corsi d'azione non equivalenti sono adempiute in modi che riflettono un ordinamento *istituzionale* di alternative. Malgrado le sue connotazioni, il termine non intende riferirsi a desideri o disposizioni personali, soggettivi o psicologici» (Atkinson & Heritage, 1984, p.53).

In una coppia adiacente le reazioni «preferite» sono caratterizzate dalla velocità con cui vengono formulate e dalla loro brevità - per esempio per accettare un invito basta un cenno o una espressione sintetica come «d'accordo» o «ok». Le risposte non preferite necessitano di maggior tempo nella preparazione e sono in genere costituite da enunciati più lunghi. Sono procrastinate - attraverso silenzi,

aspirazioni, premesse⁴¹, inserti⁴²; qualificate - cioè presentate come parziali, incerte; e includono sempre una giustificazione. Per esempio prima di declinare un invito l'interlocutore deve giustificare il suo rifiuto cercando di non compromettere la relazione con l'altro (Heritage & Clayman, lezione a UCLA, 2013).

Le correzioni (repair).

Anche le «correzioni» e le «cadute di comunicazione» - ovvero i momenti in cui uno degli interlocutori perde il contatto con l'altro - e non è più in grado di seguire il filo del discorso - sono oggetto di studio degli analisti della conversazione. I partecipanti a una interazione possono incontrare problemi di diversa natura sia nell'ascolto che nella comprensione di ciò che è stato detto, sia nella produzione stessa degli enunciati. Per esempio la persona in ascolto può non aver inteso alcune parole pronunciate dal parlante a causa di rumori presenti nell'ambiente; oppure può non aver compreso ciò che è stato detto perché non sa il significato di una certa parola o non conosce le persone cui il parlante si sta riferendo. A volte poi è il parlante che non trova «la parola giusta» e non riesce ad esprimersi come vorrebbe. Il sistema per risolvere questi problemi di conversazione è chiamato, dagli analisti, «repair». Questo sistema risolve «i problemi relativi al parlare, al sentire e al comprendere» nel corso di una conversazione» (Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977). Per questi studiosi il sistema di riparazione è particolarmente importante perché

«le sue azioni possono sostituire altre azioni, nel senso che esse possono sostituire o rinviare qualsiasi altra azione prevista in seguito seguente turno - un suono in una unità costruttiva di turno, un unità costruttiva in un turno successivo, un turno in una sequenza, un elemento successivo di una narrazione, e così via. Al momento sappiamo che questo è l'unico sistema ad avere questa proprietà». (Schegloff, 2000b, p.208).

L'Analisi della Conversazione ha mostrato che l'inizio di una *riparazione* segna - in genere - l'interruzione del flusso di conversazione e che i risultati della correzione possono essere sia la *soluzione* che l'*abbandono* del problema (cfr.

⁴¹ Le premesse possono includere marcatori conversazionali (mm, ehm), apprezzamenti, scuse.

⁴² Gli inserti comprendono le richieste di chiarificazione, la parziale ripetizione di una parte del turno precedente, ecc.

Sidnell, 2010). L'aspetto cruciale del sistema di riparazione, comunque, è che la correzione può essere *iniziata* sia dal parlante che dall'ascoltatore e, in entrambi i casi, può essere compiuta dall'uno o dall'altro. Una riparazione può essere iniziata e portata a compimento dal parlante stesso attraverso, per esempio, l'auto-correzione⁴³ oppure può essere iniziata dal parlante e realizzata dall'ascoltatore (come nel caso in cui l'ascoltatore suggerisce una parola a un parlante che non riesce a trovarla). Viceversa l'ascoltatore può iniziare e compiere la riparazione (per esempio inserendosi nel flusso di conversazione del parlante per correggerne un errore) o iniziare una riparazione che verrà portata a compimento dal parlante (per esempio chiedendo di ripetere una parola che non è stata udita).

Tutti questi meccanismi giocano un ruolo fondamentale nel mantenimento della dimensione intersoggettiva e cooperativa della conversazione.

3.3.3. Il contesto dell'interazione.

L'Analisi dell'Conversazione di prima generazione è dunque volta a studiare le strutture invarianti del parlato in contesti naturali. Essa si focalizza sia sul *significato* che sul *contesto* dell'interazione, legando però sia il primo che il secondo al concetto di "sequenza" (Heritage, 2005, p. 105). I conversazionalisti sostengono infatti che *l'azione che precede* è l'elemento primario e costitutivo del contesto in cui si costruisce l'azione successiva, che il significato di una azione è principalmente modellato dalla sequenza delle azioni precedenti dalle quali emerge, e che il contesto sociale stesso è una cosa creata dinamicamente nell'organizzazione sequenziale dell'interazione. (cfr. Heritage, 2005). Come ha sottolineato più volte Schegloff: (1) gli eventi di una conversazione che hanno un senso e una rilevanza per i partecipanti sono almeno parzialmente resi visibili in ogni contributo successivo, e sono quindi messi «sotto il controllo interazionale»; (2) gli elementi del contesto che devono essere consultati per l'analisi sono quelli palesemente rilevanti per i partecipanti nella interazione esaminata (e non quelli rilevanti per il ricercatore che fa l'analisi); (3) questo è un vincolo utile a disciplinare l'analisi che deve sempre essere

⁴³ Per esempio una persona che sta definendo la data di un successivo appuntamento con il suo interlocutore potrebbe auto-correggersi nel modo seguente: «Ok, allora ci vediamo gio-venerdi».

orientata ad afferrare «le preoccupazioni indigene» nella vita di tutti i giorni e non ad imporre «preoccupazioni intellettuali» sul mondo senza tener conto della rilevanza che possono o meno avere per le persone reali. (cfr. Schegloff, 1997a).

Questa visione di un contesto indissolubilmente legato alla sequenza interazionale è l'aspetto della CA che distingue in modo netto questo dagli altri approcci analitici riportati nella Tabella 1. Tra gli studiosi vi sono infatti significative differenze (oggetto di incessante dibattito) nel modo di concepire il ruolo che gioca il contesto nel dare forma alle conversazioni.

3.3.4. Le differenze culturali, di status, di ruolo, di potere nelle interazioni: ancora sulla questione del contesto.

La CA è stata a volte accusata di non aver dedicato sufficiente attenzione alle differenze culturali, di status, di ruolo e di potere tra i partecipanti a una interazione. Per gli studiosi di Analisi della Conversazione i meccanismi principali di regolazione della conversazione sono, infatti, in una certa misura, «invarianti» rispetto al più ampio contesto macro-sociale. Recentemente sono stati effettuati, per esempio, studi di CA orientati a far emergere i meccanismi universali che regolano la presa del turno: Stivers *et al.* (2009) hanno comparato le conversazioni naturali che avvengono nella lingue native di dieci società tradizionali concludendo che in tutte queste lingue valgono le regole «dell'*evitamento delle sovrapposizioni*» e della «*minimizzazione del silenzio tra un turno e il successivo*».

Alcuni studiosi appartenenti ad altre discipline, al contrario, hanno rimarcato che le diversità culturali influenzano in maniera profonda tutti i meccanismi di regolazione della conversazione studiati dalla CA, a partire proprio dall'alternanza del turno. Nella letteratura antropologica per esempio è stato spesso mostrato che vi sono molte differenze nel «timing» dell'alternanza di turno (Lehtonen & Sajavaara, 1985; Reisman, 1974; Tannen, 1985): queste evidenze stanno alla base dell'idea che alcuni dei risultati principali della CA valgano solo per le conversazioni in lingua inglese. L'alternanza, così com'è stata studiata dalla CA, non è inoltre sempre praticabile nelle società in cui certe differenze di status o ruolo sono istituzionalizzate e vengono riprodotte nelle conversazioni quotidiane: lo status in certe culture è così

rilevante da controllare, anche in modo esplicito, l'intero andamento della conversazione. Per esempio in alcune società è il *superiore* che saluta per primo e, se non lo fa, il potenziale interlocutore non può rispondere o iniziare il saluto (cfr. Mantovani, 2008).

Il ruolo che il contesto culturale gioca nella produzione e configurazione del discorso in interazione è oggetto di un incessante dibattito fra gli studiosi del linguaggio come pratica sociale situata (cfr. Caronia, 1997; Cicourel, 1980; Duranti & Goodwin, 1992; Maynard, 2003; Schegloff, 1987, 1992). Margaret Wetherell (1998) e Michael Billig (1999) per esempio hanno criticato la CA a partire proprio dai suoi presupposti teorici. Billig (1999) in particolare ha criticato a Schegloff l'utilizzo di una «retorica della partecipazione» (Billig, 1999, p.551) che presuppone che i partecipanti a una interazione abbiano gli stessi diritti e doveri - sia nella società che all'interno della conversazione stessa. Secondo Billig, questa visione ideologica implicita del mondo sociale come «mondo di eguaglianza e di partecipazione» (ivi, p. 552) indebolisce l'approccio CA a partire dalle sue stesse fondamenta.

Numerosi studi hanno in effetti fatto luce sui modi in cui l'asimmetria nei ruoli e nelle relazioni di potere e le differenti opportunità di accesso al sapere tra i partecipanti presiedono l'andamento dell'interazione: in particolare nella tradizione di studi della Critical Discourse Analysis i temi del potere e dell'ideologia sono centrali nell'analisi del discorso umano. Fairclough and Wodak sintetizzano i fondamenti di questo filone di studi nel modo seguente:

1. CDA addresses social problems
2. Power relations are discursive
3. Discourse constitutes society and culture
4. Discourse does ideological work
5. Discourse is historical
6. The link between text and society is mediated
7. Discourse analysis is interpretative and explanatory
8. Discourse is a form of social action.

(Fairclough and Wodak, 1997, p. 271-80)

Dall'Analisi della Conversazione di prima generazione si è poi sviluppata una corrente di studi dedicata alle conversazioni che intercorrono in contesti istituzionali

(institutional talk) che tiene maggiormente conto della natura culturalmente situata e storicamente contingente dei meccanismi della conversazione (cfr. Par. 3.3.6).

3.3.5. Gli studi sull'educazione come pratica sociale situata.

L'Analisi della Conversazione è dunque un approccio allo studio delle interazioni umane che mette al centro sia il *significato* che assumono le azioni per i partecipanti coinvolti sia il *contesto* dell'interazione legando però entrambi al *qui e ora* dell'interazione stessa. Secondo questo approccio i vincoli posti all'azione e le opportunità di agire non sono determinati a priori da una serie di variabili «esterne» all'interazione; essi emergono nel corso dell'interazione come fattori rilevanti e necessari agli scopi pratici dell'attività che gli attori stanno portando avanti in quel momento (Schegloff, 1992).

Questo approccio è congruente con la posizione teoretica della Pedagogia Fenomenologica (Bertolini, 1988; Caronia, 1997; Caronia e Mortari, 2011), assunta nella conduzione della ricerca presso i Centri di Mediazione, secondo la quale il significato delle azioni educative si struttura come evento congiunto, nelle pratiche situate in cui sono coinvolti *educatori* ed *educandi*. Secondo Caronia (1997, p. 8-9) «la riflessione epistemologica in pedagogia ha da tempo individuato il suo oggetto - l'evento educativo- come fenomeno costituito da transazioni di significato tra gli attori coinvolti. [...] La ricerca pedagogica diventa investigazione critica di quel processo di costruzione e negoziazione di visioni di *sé-nel-mondo-con-gli-altri in e attraverso cui* l'evento educativo come trasmissione culturale si costituisce si realizza storicamente in occorrenze situate e peculiari».

All'interno di questo quadro teoretico sono state prodotte, nel nostro paese, ricerche volte ad indagare la costruzione discorsiva dell'immagine del «bambino straniero a scuola» (Caronia, 1995, 1996, 1997) e le strategie discorsive utilizzate dagli educatori e dagli utenti di comunità educative/riabilitative residenziali per adulti con diagnosi di malattia mentale (Pino e Mortari, 2012, 2013): i risultati di questi studi sono di riferimento per una ricerca pedagogica che voglia far luce sull'agentività del linguaggio nei contesti educativi con l'obiettivo di offrire strumenti per l'accountability istituzionale.

3.3.6. Il linguaggio in interazione nei contesti istituzionali: ricerche empiriche sulla mediazione condotte nell'ambito degli studi dell'*institutional talk*.

Com'è stato detto la CA di prima generazione studia la conversazione in quanto *istituzione*: 1) specificando la struttura e la logica normativa di particolari azioni sociali e 2) facendo emergere questa struttura e questa logica all'interno dei *sistemi* attraverso i quali i partecipanti gestiscono la presa del turno, le correzioni e altre dimensioni sistemiche dell'organizzazione dell'interazione. La CA esamina primariamente questi sistemi in termini di relazione tra sé e gli altri: è la competenza umana nell'uso di queste risorse che rende possibile l'interazione sociale. Tali risorse, «sistematicamente sbilanciate a favore dell'affiliazione e della solidarietà sociale» (Heritage, 2005, p.104) stanno a fondamento della socialità e sono relativamente «durevoli e refrattarie al cambiamento» (ibidem).

Dalla fine degli anni Settanta, dalla pubblicazione del lavoro di Atkinson e Drew (1979) sulle conversazioni che hanno luogo nei tribunali si è diffusa una seconda forma di ricerca nell'ambito dell'Analisi della Conversazione, l'*Analisi della Conversazione Istituzionale (Institutional Talk)*. Essa ha utilizzato i risultati della CA di prima generazione per esaminare il funzionamento del discorso in interazione all'interno delle istituzioni sociali. Questo tipo di lavoro ha richiesto uno spostamento di prospettiva. Come sottolineato da Heritage (2005, p.103):

«Si possono esaminare le chiamate ricevute da un call center di emergenza focalizzandosi sul fatto che sono telefonate soggette ai limiti e alle contingenze del parlare al telefono, oppure focalizzandosi primariamente sulla loro natura di chiamate di emergenza soggette ai limiti e alle contingenze della ricerca di assistenza urgente da parte di un ufficiale pubblico. La CA Istituzionale assume questo secondo approccio».

Gli studiosi dell'*institutional talk* usano le risorse dell'Analisi della Conversazione per comprendere il lavoro di istituzioni sociali come per esempio la polizia, i tribunali, le agenzie educative, la medicina, i mass-media. A differenza della CA di prima generazione i suoi risultati «tendono ad essere meno permanenti, storicamente contingenti e soggetti ai processi di cambiamento sociale su cui

impattano la cultura, le ideologie, il potere, le forze economiche, l'innovazione intellettuale e altri fattori che impattano sui cambiamenti della società» (ibidem).

La mediazione come pratica formale (anche se non necessariamente istituzionale) per la risoluzione alternativa delle controversie è stata studiata con questo approccio soprattutto nei paesi anglosassoni. Garcia (1991) ha mostrato come la conversazione può essere condotta con modalità specifiche di *turn-taking* per limitare le frizioni tra contendenti durante alcune sessioni di mediazione realizzate nell'ambito di un programma di risoluzione delle piccole controversie legali alternativo al ricorso alle «small claim court»⁴⁴ californiane. Greatbatch & Dingwall (1994,1997) hanno analizzato la costruzione interattiva degli interventi dei mediatori famigliari e il «discorso argomentativo» che si produce durante le sessioni di mediazione familiare. Altre ricerche hanno proposto un'analisi critica dell'ethos professionale comunemente dichiarato nei contesti di mediazione, in particolare l'imparzialità professionale degli operatori (ad esempio: Greatbatch & Dingwall, 1989; Garcia, 1995; Jacobs, 2002; Lee, 2005; Heisterkamp, 2006). In studi più recenti Vasilyeva (2010) si è concentrata sulla «riparazione degli errori» commessi durante le discussioni all'interno di un programma pubblico di mediazione in caso di divorzio; Glenn (2010, 2013) ha analizzato i processi di negoziazione in una small claim court statunitense e in ambito commerciale. Stokoe et al. (2003, 2005) si sono occupati delle controversie tra vicini che nascono quando le immagini e i suoni della vita domestica, *normativamente* privati, invadono lo spazio pubblico diventando fonti di disagio e conflitto. La Stokoe ha analizzato sia le conversazioni spontanee tra vicini di casa in contesti di mediazione informale, sia le telefonate ricevute da alcuni centri

⁴⁴ «The Small Claims Court is a special court where disputes are resolved quickly and inexpensively. The rules are simple and informal. The person who sues is called the plaintiff. The person who is sued is called the defendant. You are not allowed to have a lawyer represent you at the hearing in small claims court. But you can talk to a lawyer before or after court. [...]Some common types of small claims cases are disputes about: property damage or personal injury from a car accident; landlord/tenant security deposits; damage to your property by a neighbor; disputes with contractors about repairs or home improvement jobs; collection of money owed; homeowner association disputes; and many other issues«. (fonte:<http://www.courts.ca.gov/1256.htm>)

per la mediazione sociale, dipartimenti di igiene ambientale e «anti-social behaviour units»⁴⁵.

Gli studi di institutional talk sono un'importante base teorico-metodologica per uno studio che ha come obiettivo l'analisi delle conversazioni che hanno luogo durante le riunioni di équipe di un gruppo di mediatori. Questi eventi interazionali sono infatti caratterizzati da tre elementi di base che contraddistinguono in genere gli oggetti di studio dell'«institutional talk» (Drew & Heritage, 1992):

- coinvolgono i partecipanti in interazioni specificamente goal-oriented (orientate ad impostare un assetto organizzativo funzionale a determinati adempimenti oppure a «risolvere» un particolare caso in trattamento) e legate alle loro identità istituzionali di mediatori;
- le interazioni che vi hanno luogo hanno specifici vincoli di accettabilità e pertinenza rispetto agli argomenti che possono essere affrontati;
- le interazioni sono vincolate da *cornici inferenziali* che sono specifiche di quel contesto istituzionale (e.g. i criteri di «trattabilità» dei casi: proporre all'attenzione dei colleghi un caso «non trattabile» spesso porta la discussione di gruppo in una sorta di «vicolo cieco»).

3.4. In sintesi.

Assumere che il linguaggio è «elemento costitutivo primario dell'agentività umana ovvero del nostro fare e disfare nel mondo» (Duranti, 2003, p.45) ha significato accettare che «esso è sempre una attività di più persone coinvolte in una interazione» (ibidem) e riconoscere «l'importanza dell'organizzazione delle attività in cui il linguaggio viene usato e tramite il quale quelle attività stesse possono realizzarsi e avere significato per chi vi partecipa» (ibidem). Tutto ciò ha avuto delle

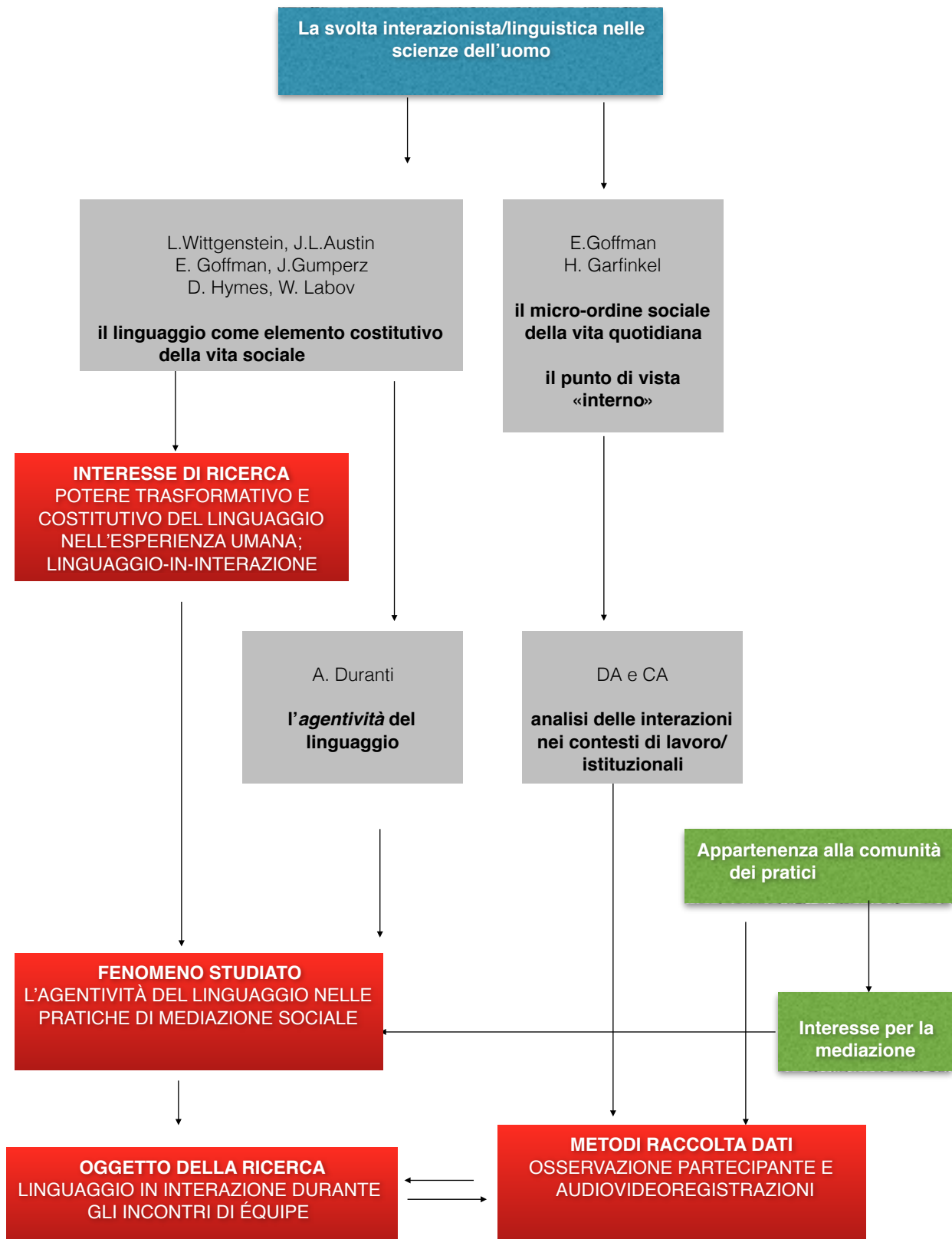
⁴⁵Le Anti-Social Behaviour Unit (ASBU) sono uffici istituiti dal Home Office del governo inglese per raccogliere le segnalazioni dei cittadini su eventuali comportamenti anti-sociali di cui sono stati vittime o testimoni. La definizione di comportamento anti-sociale cui fanno riferimento le *units* è quella contenuta nel Crime and Disorder Act del 1998: 'Acting in a manner that caused or was likely to cause harassment, alarm or distress to one or more persons not of the same household as (the defendant).' Tra i comportamenti antisociali segnalati alle units vi sono: atti di vandalismo, graffiti e affissioni illegali, abbandono di rifiuti e di auto, comportamenti minacciosi e offensivi, possesso e vendita di sostanze stupefacenti illegali, comportamenti minacciosi in grande gruppo (fonte: www.gov.uk/government/uploads/system/.../dpr26.pdf)

conseguenze, nella fase di impostazione della ricerca, sia sul piano teoretico che epistemologico e metodologico. Anzitutto mi ha condotta ad assumere la cornice teorica generalmente utilizzata- anche se con molti distinguo- dagli studiosi del discorso come pratica sociale situata i quali hanno come elemento comune il pensare il linguaggio, la mente, il mondo dialogicamente (Linell, 2009). In secondo luogo mi ha spinto verso un orientamento epistemico riconducibile al paradigma fenomenologico in educazione (Bertolini, 1988; Caronia, 2011). Infine mi ha portato a scegliere un approccio teoretico al metodo di ricerca di tipo induttivo e indiziario (Caronia, 1997; Mortari, 2007), caratterizzato da un rigore osservativo finalizzato a cogliere e comprendere le categorie «emiche» (Pike, 1954)) ossia quelle attraverso cui i soggetti-in-interazione interpretano il loro mondo sociale. Coerentemente con questa impostazione teoretico-metodologica ho scelto per la raccolta dei dati gli strumenti dell'osservazione partecipante di matrice etnografica e l'audio-video registrazione delle interazioni in vivo.

Una volta definito il fenomeno, l'oggetto dell'indagine (il linguaggio-in-interazione dei mediatori durante gli incontri di équipe) è stato costruito, anche, con riferimento alle *prospettive interne (visioni emiche)* dei mediatori emerse durante la prima fase del lavoro sul campo. La «negoziiazione» e il confronto (member check) con i mediatori riguardo alle modalità di realizzazione della ricerca hanno infatti interessato tutte le fasi di lavoro: dalla definizione del disegno all'analisi delle interazioni.

Poiché la ricerca si è occupata di interazioni istituzionali rispetto alla *questione del contesto* si è scelta la posizione adottata da molti studiosi di institutional talk: lo status e il ruolo sociale, la cultura di appartenenza, hanno un ruolo importante nell'interazione fra i mediatori e quindi la ricerca è necessariamente «sensibile al contesto»; tuttavia non si va alla ricerca dei *riflessi* di questi fattori sulle interazioni bensì ci si focalizza sui modi in cui l'interazione viene gestita localmente in quanto evento soggetto a limiti e contingenze presenti in quello specifico contesto. Si è cercato di studiare le interazioni situate, nel «qui e ora» del quotidiano dei mediatori.

Figura 3. Disegno della ricerca e suoi riferimenti teorici e metodologici.



CAPITOLO 4

I DATI E LE TECNICHE DI RACCOLTA

4.1. Fenomeni, dati, trascrizioni: considerazioni introduttive.

In quanto ricerca « sensibile al contesto» (cfr. Capitolo 3), lo studio dei Centri A e B include una etnografia - frutto dell'osservazione diretta delle pratiche - che è stata prodotta con il duplice obiettivo di offrire una «descrizione densa» (Geertz, 1973) dell'organizzazione delle attività svolte dai mediatori e di *accompagnare* l'analisi delle loro conversazioni: poiché i mediatori hanno definizioni emiche e locali per riferirsi sia ai conflitti che trattano, sia ai processi di mediazione che mettono in campo per la loro risoluzione si è ricorso infatti costantemente alle conoscenze etnografiche relative al contesto anche nella fase di analisi dei dati audio-video. Queste conoscenze hanno rappresentato uno sfondo necessario per comprendere *a cosa si riferiscono i mediatori quando si riferiscono a ciò che dicono e fanno*. L'etnografia, insieme all'analisi delle conversazioni, permette infatti «di avere accesso a quei mondi di significati in cui le azioni, le parole, i comportamenti degli altri hanno un senso, di catturare la complessità sociale e le peculiarità dei sistemi di attività e di descriverne le pratiche quotidiane di negoziazione» (Zucchermaglio, 2003, p.53).

L'incrocio fra diverse tecniche di raccolta dei dati e la diversificazione delle fonti da cui attingerli è una delle pratiche epistemiche che attiva il ricercatore naturalistico per rafforzare la sua capacità di indagare i fenomeni (Guba e Lincoln, 1985). Nello studio delle pratiche di lavoro presso i Centri A e B l'audio e video registrazione delle conversazioni tra mediatori che hanno avuto luogo durante le riunioni dell'équipe è sempre stata associata all'osservazione, anche partecipante, della vita quotidiana dei Centri e alla scrittura etnografica di quanto osservato. Infatti come sottolineato da Duranti (2000, p.107) anche se indubbiamente una buona registrazione audio-video contiene molte più informazioni di quanto ve ne siano in

una descrizione scritta, allo stesso tempo è vero che: « a) non possiamo realizzare registrazioni visive o sonore di tutto - per molte ragioni fra cui considerazioni etiche, economiche, pratiche e persino teoriche; b) anche se riusciamo ad avvicinarci a una tale documentazione audiovisiva totale, non sarebbe mai come l'esperienza di "esserci" e c) [...] ci potrebbero essere situazioni nelle quali un resoconto scritto potrebbe essere più rivelatore di uno visivo». Al fine di una maggiore comprensione dei fenomeni sono stati inoltre organizzati momenti di confronto (member check) con i mediatori per verificare, in itinere e a conclusione della fase di raccolta, gli esiti del percorso effettuato.

Nell'«incrociare» i dati raccolti attraverso l'osservazione partecipante e le registrazioni audio-video è stato cruciale avere sempre ben chiara la distinzione tra *fenomeni, dati e trascrizioni*. I fenomeni sono gli eventi discorsivi che hanno avuto luogo al Centro di Mediazione nel momento in cui ero lì presente con (o senza) la telecamera. I dati sono le rappresentazioni di questi eventi che ho raccolto ai fini del presente studio: le registrazioni audio-video, le mie note di campo (field notes) e i ricordi - miei e dei mediatori. Infine, le trascrizioni «sono rappresentazioni di quelle rappresentazioni» che possono essere fatte, a rigore, solo partendo da dati registrati poiché «non si trascrivono i ricordi, li si scrive; ugualmente non si trascrivono gli appunti, al massimo li si riscrive» (Pallotti, 1999, p.366).

Il primo aspetto metodologico particolarmente delicato in questo tipo di ricerca è il rapporto fra fenomeni e dati: raccogliendo i dati si scelgono delle «inquadrature» (se usiamo la fotografia come metafora) che riducono la complessità dei fenomeni. Il posizionamento della telecamera e del registratore, il grado di definizione degli strumenti utilizzati, la scelta (a volte obbligata) di raccogliere dati audio-video o solo dati audio o solo note di campo, sono fatti che, al contempo, condizionano la ricerca e vengono condizionati dagli interessi di ricerca e dalle teorie che l'anno ispirata. Come ha sottolineato Duranti:

«Qualsiasi processo di documentazione è per definizione parziale, vale a dire che assume un punto di vista ed è selettivo - questo implica che non avremo mai uno strumento di registrazione "perfetto" in grado di riprodurre il contesto esatto di un evento registrato. [...] Una volta accettato questo carattere di parzialità della

registrazione, comunque, ci rendiamo anche conto che è parte integrante del nostro obiettivo, cioè della nostra analisi. In altri termini è la natura selettiva di ogni tipo di descrizione che ne garantisce le proprietà analitiche. Un'analisi è, dopotutto, un processo selettivo di rappresentazione di un dato fenomeno con lo scopo di sottolinearne alcune proprietà» (Duranti, 2000, p.107-8).

Se il *rapporto fra fenomeni e dati* ha imposto un costante impegno autoriflessivo (Mortari, 2007; 2009) durante la realizzazione della ricerca, anche il rapporto tra *dati e trascrizioni* è stato oggetto di problematizzazione. La trascrizione infatti non è solo un problema di traduzione/trasformazione dal parlato allo scritto e da «un flusso disordinato e situato a un sistema di simboli condivisi da una certa comunità scientifica» (Mantovani, 2008). Essa comporta l'identificazione e la selezione degli elementi rilevanti dell'interazione di cui l'analisi dovrà tenere conto. Ogni sistema di trascrizione incorpora una teoria più o meno esplicita sull'oggetto dell'osservazione e sul modo in cui esso può essere visto ed eventualmente manipolato (cfr. Ochs 1979; Duranti, 2006).

La teoria è dunque uno straordinario analizzatore: aiuta a selezionare e a «vedere» ciò che accade nel mondo. A volte però può anche adombrare o al limite rendere invisibili le cose. Solo la costante pratica della riflessività da parte del ricercatore rappresenta un antidoto all'eccesso di teoria.

4.1.1. Il rapporto fra fenomeni e dati.

«Professional Vision» (1994) è un famoso articolo in cui C. Goodwin analizza le pratiche discorsive usate dai membri di una comunità professionale per «plasmare gli eventi» in modo da poterli «trattare» nei propri ambiti di azione. Lo studio di Goodwin è stato condotto in due contesti professionali molto diversi (in uno scavo archeologico e in un dibattito in tribunale) dove sono state indagate *tre pratiche* attraverso le quali si forma la «visione professionale»: la *codifica* - che traduce i fenomeni osservati in *oggetti di conoscenza* (ovvero oggetti riconoscibili sulla base di nozioni teoriche e pratiche) che possono essere maneggiati dalla comunità

professionale; la *selezione* (o messa in evidenza) - che rende rilevanti all'interno di un dato campo percettivo determinati aspetti dei fenomeni, marcandoli in un qualche modo; e la *produzione di rappresentazioni materiali* ovvero di artefatti che custodiscono i risultati del lavoro e accrescono le competenze professionali di una specifica comunità di pratici (cfr. Goodwin, 1994).

In particolare il dibattito giudiziario analizzato in «Professional Vision» è quello relativo al famoso caso «Rodney King». Nel 1992 si è tenuto negli Stati Uniti il processo a quattro poliziotti bianchi accusati del pestaggio di un automobilista afro-americano che era stato fermato per eccesso di velocità a Los Angeles. Una videoregistrazione del pestaggio (effettuata da un appartamento di fronte alla strada dove era avvenuto il fatto) è stato utilizzato dagli avvocati dalle due parti in causa per mostrare alla giuria eventi incommensurabili: secondo l'accusa il brutale pestaggio di un soggetto inerme disteso a terra; secondo la difesa la legittima reazione della polizia all'aggressione di un pericoloso «gigante reso folle dalla droga». Goodwin ha mostrato come, tramite l'utilizzo di una serie di pratiche discorsive e ricorrendo a specifiche modalità di evidenziazione delle immagini fornite dal nastro, gli avvocati di entrambe le parti hanno strutturato, in modo coerente ai propri diversi obiettivi, il complesso campo percettivo visibile sullo schermo.

Goodwin definisce le *visioni professionali* come «modi socialmente organizzati di vedere e comprendere gli eventi che rispondono agli specifici interessi di un particolare gruppo sociale» (Goodwin, 1994, p.606). Determinati fenomeni rimangono infatti invisibili agli occhi di chi non possiede una visione professionale, come nel caso dei sintomi di una patologia che possono essere ignorati da un paziente ma riconosciuti da un medico. D'altra parte a volte le visioni professionali possono imporsi sui fenomeni costruendo mondi su misura degli interessi espressi da una certa comunità di pratici. Questo vale anche per le comunità scientifiche - per gli etnografi che osservano gli eventi sul campo e li traducono in *field-notes*, per gli analisti del discorso o della conversazione che ascoltano le registrazioni per trascriverle e poi analizzarle.

Anche l'ascolto di un file audio o la visione di un video non sono attività *immediate* ma frutto, almeno, di una codifica e di una selezione. Eppure essi vengono spesso considerati il puro punto di partenza dell'analisi. Se in generale, infatti, è stato ormai riconosciuto il carattere *mediato* delle trascrizioni (cfr. Par. 4.1.2)

alcuni analisti tendono a trattare le audio-video registrazioni come oggetti «trovati» (cfr. Par. 3.1.). Per esempio, Fele (2007, p.118) afferma che «attraverso la registrazione è possibile [...] ritornare indietro fino all'inizio [dell'interazione, n.d.r] ogni volta che vogliamo». In realtà una registrazione non ricrea mai il contesto in cui ha avuto luogo una interazione e non rende conto di per sé delle condizioni in cui essa stessa è stata realizzata. Eppure è proprio il modo in cui la registrazione è stata realizzata, in quel preciso momento, che avrà delle conseguenze sul tipo di analisi che potrà essere fatta. Come ha rimarcato Goodwin:

«I use videotapes as my primary source of data, recognizing that, like transcription, any camera position constitutes a *theory* about what is relevant within a scene - one that will have enormous consequences for what can be seen in it later - and what forms of subsequent analysis *are possible*» (Goodwin, 1994, p.607).

Il dato audio-video è costruito attivamente dal ricercatore anzitutto attraverso una serie di pratiche che egli adotta per effettuare le riprese durante il lavoro sul campo: dalla negoziazione delle attività che devono essere registrate alla scelta degli adeguati equipaggiamenti tecnologici, dall'installazione dell'apparecchiatura nel contesto naturale in cui hanno luogo le interazioni da registrare all'esecuzione vera e propria delle le riprese (cfr. Mondada, 2006). I dati video inoltre sono frutto di altre numerose azioni effettuate dal ricercatore: essi vengono digitalizzati all'interno di particolari formati, compressi affinché raggiungano dimensioni particolari, anonimizzati. Le registrazioni vengono sottoposte a editing ovvero vengono selezionate, organizzate, sottoposte al taglio di parti, allo split-screening, all'eliminazione di frammenti. Vengono poi spesso trattati utilizzando software che consentono la loro trascrizione, allineamento, annotazione e analisi (cfr. Mondada 2007). In questo senso il video non è una «visione trasparente» delle attività che documenta: produrre un video significa modellare e organizzare attivamente un documento che rende l'evento registrato disponibile agli spettatori (cfr. Mondada, 2009).

Un'altro aspetto da tenere in considerazione quando si considera il rapporto fra fenomeni e dati è che, a livello tecnico, gli approcci dell'Analisi del Discorso e

dell'Analisi della Conversazione prevedono l'ascolto e la visione ripetuta delle registrazioni: questo si rende necessario per portare il ricercatore «a stretto contatto» con i dettagli della interazione, la cui puntuale descrizione è centrale per la ricerca (Glenn & Kuttner, 2013). L'ascolto e la visione reiterati - volti a cogliere le caratteristiche delle azioni, dei turni di conversazione, delle sequenze, degli episodi interazionali più ampi e l'organizzazione generale del discorso - si intreccia con la produzione e l'utilizzo di artefatti da parte del ricercatore. L'analisi si sviluppa e si perfeziona infatti grazie anche al confronto in itinere con le trascrizioni, con le note di campo e gli appunti, con letteratura di riferimento: tutti questi prodotti concorrono a costruire *in progress* il senso di ciò che viene visto e/o ascoltato. Perciò ad ogni visione o ascolto successivo il ricercatore vede cose nuove o anche diverse da quelle che ha visto in precedenza.

4.1.2. Il rapporto fra dati e trascrizioni: la trascrizione come politica della rappresentazione.

Diversi studiosi di analisi del discorso, afferenti a diverse discipline, si sono occupati delle pratiche di trascrizione non solo con l'obiettivo di fare chiarezza teorica (Mishler, 2003; Ochs, 1979) ma anche con lo scopo di farne emergere le *responsabilità politiche*. Nell'ambito delle scienze antropologiche per esempio vi è stata a un certo punto una sorta di *svolta riflessiva* rispetto alla trascrizione, frutto della crescente consapevolezza che i prodotti testuali delle pratiche di ricerca degli etnografi non sono semplici e trasparenti rendiconti ma piuttosto documenti «creativi e politicizzati» in cui il ricercatore è pienamente implicato (cfr. Clifford & Marcus, 1986; Duranti, 2000).

«La trascrizione è un processo selettivo che riflette definizioni e obiettivi teorici» (Ochs, 1979, p.44) e l'atto di trascrivere è anche la circostanza in cui «la politica della rappresentazione emerge come problema pratico» (Goodwin, C., 1994, p. 607): questo vale sia quando si trascrivono le note di campo per costruire un testo etnografico sia quando si trascrivono registrazioni audio-video per analizzare le conversazioni in esse contenute. Per chi utilizza i dati audio-video l'insieme dei ricchi e articolati eventi vocali e visuali che mutano nel tempo contenuti nelle registrazioni

deve essere trasformato «in qualcosa che può silenziosamente abitare la pagina stampata» (ibidem): per farlo il ricercatore deve dotarsi di un sistema di notazione che gli permetta di rappresentare in modo plausibile e condivisibile gli eventi interazionali registrati.

Un «buon sistema» di trascrizione dovrebbe rendere accessibili a tutti (cioè al ricercatore, ai membri della comunità scientifica, ai fruitori della ricerca) gli aspetti della produzione del parlato che i partecipanti all'interazione utilizzano per contribuire alla costruzione del significato delle azioni. Tuttavia, come ha sottolineato Bucholtz (2000) ogni prodotto di una trascrizione è «variabile» nel senso che, pur adottando regole condivise e convenzioni le trascrizioni prodotte da soggetti diversi mantengono spesso tra loro delle differenze molto significative: le differenze possono riguardare le modalità stesse di trasformare il parlato in forma scritta o nell'inserire nella trascrizione, per esempio, gli aspetti paraverbali della comunicazione (e.g. gesti, sguardi, ecc.) e gli eventi che si verificano nel contesto durante l'interazione (la variazione dell'assetto prossemico, l'uso di un oggetto, l'entrata o l'uscita dall'interazione di un parlante ecc.). Ne è un esempio la scelta di trascrivere fedelmente o di omettere tutte le pronunce tipiche degli accenti regionali di una lingua.

L'«instabilità delle trascrizioni» secondo Bucholtz (2000) non è evitabile con l'introduzione nella comunità scientifica di regole più stringenti: è una caratteristica dell'analisi che deve essere compresa e valorizzata. La trascrizione riflette gli obiettivi per cui viene prodotta, le aspettative dell'individuo che la produce, le sue competenze, il contesto in cui viene realizzata e quello a cui essa è indirizzata:

All transcripts take sides, enabling certain interpretations, advancing particular interests, favoring specific speakers, and so on. The choices made in transcription link the transcript to the context in which it is intended to be read. Embedded in the details of transcription are indications of purpose, audience, and the position of the transcriber toward the text. Transcripts thus testify to the circumstances of their creation and intended use. As long as we seek a transcription practice that is independent of its own history rather than looking closely at how transcripts operate politically, we will perpetuate the erroneous

belief that an objective transcription is possible». (Bucholtz, 2000, p. 1440)⁴⁶

É dunque particolarmente importante per il ricercatore assumere un atteggiamento riflessivo nei confronti delle proprie trascrizioni. Esse comportano anzitutto l'identificazione e la scelta degli elementi rilevanti dell'interazione di cui l'analisi dovrà tenere conto; e queste selezioni dipendono anche, seppur non solo, dalle teorie che il ricercatore assume per costruire la situazione che sta studiando. Per esempio egli può scegliere di non trascrivere una telefonata, che gli appare isolata ed estranea, «parallela» alla conversazione oggetto di analisi: questa scelta dipende però solo in parte dalle caratteristiche della situazione studiata poiché la telefonata «parallela» appare «estranea» al ricercatore in virtù delle sue conoscenze e teorie di riferimento. Per questo motivo Ochs (1979) parla di «trascrizione come teoria»: i sistemi di trascrizione incorporano teorie (esplicite e implicite) sull'oggetto osservato e sul modo in cui esso può essere studiato. Una pratica responsabile di trascrizione dunque richiede la consapevolezza del trascrittore circa il proprio ruolo del «comporre» il testo e le implicazioni ideologiche del risultato prodotto.

4.1.3. Il sistema di trascrizione di Gail Jefferson e i suoi adattamenti.

Se gli studiosi del discorso hanno dedicato, in generale, una notevole attenzione alla questione della trascrizione, gli studiosi dell'Analisi della Conversazione, in particolare, hanno dovuto sviluppare dei metodi di trascrizione che permettessero di analizzare il parlato al livello di dettaglio perseguito in questo campo di studi.

Il sistema di notazione che si è maggiormente diffuso tra gli analisti della conversazione - sviluppato da Gail Jefferson (1973) - registra oltre a tutte le parole

⁴⁶«Ogni trascrizione prende posizione avallando certe interpretazioni, sostenendo certi interessi, favorendo certi parlanti e così via. Le scelte fatte nella trascrizione legano la trascrizione al contesto in cui si pensa che verrà letta. Nei dettagli della trascrizione sono incorporate le indicazioni dello scopo, dei destinatari e della posizione di chi fa la trascrizione. Le trascrizioni danno testimonianza delle circostanze in cui vengono prodotte e di quelle a cui si pensa siano destinate. Finché continueremo a cercare una pratica di trascrizione che si indipendente dalla sua storia - invece di considerare in che modi precisamente le trascrizioni operano politicamente - continueremo a perpetuare la credenza erronea che una trascrizione obiettiva sia possibile» (trad. Mantovani, 2008).

pronunciate (comprese quelle pronunciate parzialmente) anche gli elementi paralinguistici del linguaggio: la tonalità e il profilo di intonazione, la durata (ossia le pause e la velocità dell'eloquio), l'intensità (intesa come volume e accento), prominente e ritmo e, infine, la qualità vocale fonatoria espressa dalla voce (per esempio il tono animato o il falsetto). Rispetto al sistema originario - sviluppato per trascrivere dati audioregistrati - le versioni più recenti e «arricchite» del sistema jeffersoniano - che registrano anche gli elementi cinesici della comunicazione come la mimica, gli sguardi, i gesti - sono attualmente le più utilizzate. Pause, sguardi e gesti sono infatti tutti elementi fondamentali nella determinazione del passaggio di turno tra i parlanti, nella formazione di sequenze «preferite» di enunciati, nel mutuo orientamento dei parlanti (cfr. Cap. 3).

La natura «variabile» della trascrizione è ormai unanimemente riconosciuta da tutti gli studiosi che analizzano il discorso. Dato per assunto che non esiste una trascrizione perfetta, «ma solo trascritti più funzionali di altri a raggiungere certi obiettivi» (Duranti 2000, p.155) il codice jeffersoniano è spesso utilizzato, con modifiche ad hoc, anche dagli studiosi che non afferiscono all'area di studi specifici dell'Analisi della Conversazione. Si riporta, come esempio, l'adattamento di questo sistema di trascrizione utilizzato attualmente sia da John Heritage - conversazionalista istituzionale i cui interessi di ricerca sono rivolti in particolare alle interazioni medico-paziente - sia da Charles Goodwin, i cui più recenti studi riguardano le modalità specifiche attraverso cui le interazioni fra parlanti, in conversazioni ordinarie, sono prodotte assemblando, differenti tipi di « materiali semiotici» (struttura del linguaggio, elementi paraverbali, gesti, atteggiamenti, fenomeni presenti nell'ambiente, ecc.).

Figura 4. Sistema di trascrizione Jefferson.

- ?,. **Punctuation** is designed to capture intonation, not grammar and should be used to describe intonation at the end of a word/sound at the end of a sentence or some other shorter unit. Use the symbols as follows:
Comma is for slightly upward 'continuing' intonation;
Question mark for marked upward intonation; and
Period for falling intonation.
- [**Left-side brackets** indicate where overlapping talk begins.
-] **Right-side brackets** indicate where overlapping talk ends, or marks alignments within a continuing stream of overlapping talk.
- (0.8) **Numbers in parentheses** indicate periods of silence, in tenths of a second.
- ::: **Colons** indicate a lengthening of the sound just preceding them, proportional to the number of colons.
- becau- **A hyphen** indicates an abrupt cut-off or self-interruption of the sound in progress indicated by the preceding letter(s) (the example here represents a self-interrupted "because").
- He has **Underlining** indicates stress or emphasis.
- dr^ink **A "hat"** or circumflex accent symbol indicates a marked pitch rise.
- = **Equal signs** (ordinarily at the end of one line and the start of an ensuing one) indicates a "latched" relationship -- no silence at all between them.
- () **Empty parentheses** indicate talk too obscure to transcribe. Words or letters inside such parentheses indicate the transcriber's best estimate of what is being said.
- hhh **The letter "h"** is used to indicate hearable aspiration, its length roughly proportional to the number of "h"s. If preceded by a dot, the aspiration is an in-breath. Aspiration internal to a word is enclosed in parentheses. Otherwise "h"s may indicate anything from ordinary breathing to sighing, laughing, etc.
- ° Talk appearing within **degree signs** is lower in volume relative to surrounding talk.
- ((loud)) Words in **double parentheses** indicate transcriber's comments, not transcriptions.
- > **Arrows** in the margin point to the lines of transcript relevant to the point being made in the text.

4.1.4. I dati dell'osservazione partecipante.

L'osservazione partecipante non implica solo il «guardare» e l'«ascoltare» ma il contatto personale fra ricercatore e il soggetto studiato. Questa tecnica comporta un'interazione prolungata e un coinvolgimento diretto del ricercatore della situazione oggetto dello studio: il ricercatore *osserva la vita e partecipa alla vita* dei soggetti studiati (cfr. Corbetta, 1999). La partecipazione è dunque l'elemento distintivo di questa tecnica di raccolta dati, ciò che la rende diversa da tutte le altre.

«Nell'osservazione partecipante ricercatore "scende sul campo", si immerge nel contesto sociale che vuole studiare, vive *come e con* le persone oggetto del suo studio, ne condivide la quotidianità, le interroga, [...] ne scopre la concezione del mondo e le motivazioni dell'agire, al fine di sviluppare quella «visione dal di dentro» che è il presupposto della comprensione».
(Corbetta, 1999, p.367).

L'osservazione partecipante è una tecnica di ricerca utilizzato soprattutto per studiare le «culture». Vi sono delle situazioni di ricerca in cui questa tecnica si rivela particolarmente utile e adeguata: quando si sa poco di un certo fenomeno sociale; quando esistono delle forti differenze fra il punto di vista interno e quello esterno (e.g. minoranze etniche, organizzazioni sindacali, gruppi professionali come medici, avvocati, ecc.); quando il fenomeno si svolge normalmente al riparo da sguardi estranei (e.g. vita familiare, vita in istituzioni sanitarie, carcerarie ecc.) (cfr. Jorgensen, 1989). Nell'ambito del filone di studi della cosiddetta *etnografia organizzativa* (cfr. Piccardo e Benozzo, 2003) l'osservazione partecipante è utilizzata nello studio della *cultura delle organizzazioni* (ovvero dell'insieme delle conoscenze implicite condivise fra gli appartenenti alla stessa istituzione, dei modelli di riferimento utilizzati per interpretare la realtà, delle regole non scritte che orientano l'azione individuale) e delle *modalità attraverso cui questa cultura agisce* e allo stesso tempo *si manifesta* nell'interazione sociale (nei rapporti interpersonali, nell'organizzazione formale e informale, nello svolgersi dei processi decisionali, nei simboli e nei riti dell'organizzazione stessa).

Una situazione nella quale osservazione partecipante si propone come strumento naturale di indagine è quella in cui un soggetto intende studiare una realtà

della quale fa o ha fatto lui stesso parte: in questo caso lo sguardo del ricercatore non è innocente ma sempre carico di saperi pregressi, presupposti e credenze sviluppati osservando per lungo tempo quel mondo da un punto di vista interno. Se le due qualità «apparentemente contraddittorie dell'etnografo» (Duranti, 2000, p.85) possono essere rappresentate metaforicamente come i due piatti di una bilancia quando una etnografia è prodotta da un *insider* il piatto corrispondente alla *identificazione ed empatia con il nativo* rischia di essere sempre un po' più carico del piatto corrispondente alla *distanza emotiva e sospensione del giudizio rispetto ai fenomeni osservati* che permette allo studioso di «non pensare l'ovvio» (ibidem). Lo sforzo metodologico che deve essere fatto è dunque quello di raggiungere quel grado di adeguatezza descrittiva che secondo molti studiosi si ottiene solo «collocandosi nel mezzo» (ibidem).

4.2. Il lavoro sul campo nei Centri per la Mediazione: tecniche di raccolta e di organizzazione dei dati.

I dati di questa ricerca sono stati raccolti nei seguenti periodi:

- Novembre 2012 - Maggio 2013: Centro A;
- Gennaio - Marzo 2014: Centro A;
- Aprile - Novembre 2015: Centro B.

Con riferimento alle riflessioni teorico metodologiche fin qui esposte nei prossimi paragrafi verranno illustrate le tecniche di raccolta dei dati, le modalità utilizzate per organizzare i dati nel *corpus*, le convenzioni di trascrizione utilizzate nella realizzazione della ricerca presso i Centri di Mediazione.

4.2.1 Osservazioni e field notes

Complessivamente sono state effettuate sessanta ore circa di osservazione partecipante. In entrambi i Centri l'osservazione ha sempre preceduto,

accompagnato e seguito la raccolta dei materiali audio-video. Al Centro A, inoltre, le osservazioni sono state svolte anche in giornate in cui non era prevista la raccolta di materiali audio video.

Le osservazioni sono state effettuate cercando di cogliere le cinque dimensioni della cultura organizzativa suggerite da Piccardo e Benozzo (1996):

-il *logos* ovvero gli schemi e i modelli interpretativi della realtà, i criteri di valutazione di ciò che è vero e ciò che è falso;

-l'*ethos* ovvero i criteri di valutazione di ciò che è buono e ciò che è cattivo, ciò che è giusto e ciò che è sbagliato;

-l'*aisthesis* ovvero i criteri di valutazione di ciò che è brutto e ciò che è bello;

-il *pathos* ovvero le componenti sensoriali e affettive;

-il *methodos* ovvero i riferimenti per individuare ciò che va fatto e il modo in cui va fatto, e per evitare ciò che non va fatto.

Le note di campo sono state sia annotate su taccuino, quando possibile, che audioregistrate «a caldo» cioè entro un'ora dalla conclusione della sessione di osservazione. In sede di elaborazione le note sono state selezionate e raggruppati in base a quattro macro-temi:

- organizzazione;
- conoscenze/rappresentazioni relative alla mediazione;
- «casi» e problemi di relazione con l'utenza;
- problemi di relazione fra colleghi.

Ad esse si è fatto riferimento nella produzione dell'etnografia e nell'analisi dei dati audiovideo quando si è rivelato necessario integrare l'analisi con elementi relativi al contesto.

4.2.2. Audio-video registrazioni.

Complessivamente sono state raccolte circa trenta ore di materiale audio-videoregistrato. Presso il Centro A i dati audio-video sono stati raccolti in situazioni molto diverse (vedi Tabelle 2 e 3). Presso il Centro B sono state videoregistrate quattro riunioni dell'équipe e consulenze individuali in casi di conflitti intra-familiari. Presso il Centro A sono stati inoltre audio-videoregistrati diversi colloqui individuali e

di gruppo con i mediatori finalizzati alla condivisione in itinere di del percorso di ricerca, dalla definizione del disegno alla verifica delle analisi dei dati effettuate (memembr check) (vedi Tabelle 4 e 5).

Tabella 2. Audio registrazioni eventi effettuate il presso Centro A.		
evento	data	durata
Incontro informativo e di sensibilizzazione sulla mediazione con gruppo di cittadini presso il Centro n.1	05/11/2012	01:28:01
Incontro informativo e di sensibilizzazione sulla mediazione con gruppo di cittadini presso il Centro n.2	19/11/2012	02:21:58
Elvira (mediatrice senior) presenta il Centro al pubblico presente a una iniziativa di quartiere	16/12/2012	00:11:53
Colloquio di ascolto Elvira-Ilaria _I parte	09/01/2013	02:17:53
Colloquio di ascolto Elvira-Ilaria _II parte	09/01/2013	00:03:36
Riunione di rete (Parco Pubblico)_I parte	19/02/2013	00:54:59
Riunione di rete (Parco Pubblico)_II parte	19/02/2013	01:01:55
Riunione operatori di strada n.1	25/02/2013	00:28:23
Riunione operatori di strada n.2	25/03/2013	02:01:54
Autorità salutano per inaugurazione Parco Pubblico	21/06/2013	00:15:22
		11:06:21

Tabella 3. Videoregistrazioni eventi effettuate presso il Centro A.		
evento	data	durata
Riunione con Assessore_I parte	08/04/2013	00:37:14
Riunione con Assessore_II parte	08/04/2013	00:33:23
Anna (mediatrice linguistico-culturale) a colloquio con psicologa_I parte	17/05/2013	00:32:23
Anna (mediatrice linguistico-culturale) a colloquio con psicologa_II parte	17/05/2013	00:05:24
Riunione di équipe 1_I parte	17/05/2013	01:06:16
Riunione di équipe 1_II parte	17/05/2013	00:20:06
Alfonso (mediatore junior) a colloquio con delegazione da altra città	24/05/2013	00:54:53
Said (mediatore linguistico-culturale) a colloquio con delegazione da altra città	24/05/2013	00:01:58
Riunione di équipe 2_I parte	24/01/2014	01:34:57
Riunione di équipe 2_II parte	24/01/2014	00:18:24
		06:04:58

Tabella 4. Videoregistrazioni dei colloqui individuali/di gruppo con i mediatori del Centro A (member check).

soggetto/soggetti	data	durata
Elvira (mediatrice senior)	17/05/2013	00:18:48
Alfonso (mediatore junior) e Paolo (volontario)	20/05/2013	00:40:44
Said (mediatore linguistico culturale)_ I parte	26/08/2013	00:10:39
Said (mediatore linguistico culturale)_ II parte	26/08/2013	00:10:39
Said (mediatore linguistico culturale)_ III parte	26/08/2013	00:10:39
Said (mediatore linguistico culturale)_ IV parte	26/08/2013	00:06:59
Alfonso (mediatore junior)_ I parte	06/09/2013	00:13:23
Alfonso (mediatore junior)_ II parte	06/09/2013	01:01:17
Elvira, Alfonso, Ileana 1	05/08/2015	01:40:26
Elvira, Alfonso, Ileana 2	12/11/2016	01:10:43
Elvira, Alfonso, Ileana 3	18/01/2016	00:58:04
		02:53:08

Tabella 5. Audio registrazioni dei colloqui individuali/di gruppo con i mediatori del Centro A (member check).

soggetto/soggetti	data	durata
Elvira (mediatore senior)_ I parte	25/01/2013	00:05:37
Elvira (mediatore senior)_ II parte	25/01/2013	00:51:59
Elvira (mediatore senior)_ III parte	25/01/2013	00:10:04

Com'è stato detto i dati audio-video sono sempre costruiti attivamente dal ricercatore a partire dalle pratiche che egli adotta per effettuare le registrazioni sul campo. Nel caso della mia ricerca questa consapevolezza non è stata presente fin da subito e si è andata formando durante i mesi di permanenza sul campo; inoltre le mie scelte operative sono state a volte il frutto delle negoziazioni con i mediatori circa i tempi e i luoghi ove effettuare le riprese o dettate semplicemente dalle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura utilizzata per le registrazioni e dalle peculiarità degli spazi dove hanno avuto luogo le interazioni.

Il Centro A per esempio è caratterizzato da locali di piccole dimensioni in cui spesso - per ragioni legate ai limiti tecnici della macchina che ho utilizzato per la

ricerca, una piccola JVC non professionale - non sono riuscita a trovare una collocazione adatta a riprendere tutti gli attori coinvolti nelle interazioni. A volte, inoltre, dovendo utilizzare il microfono incorporato nell'apparecchiatura stessa ho dovuto collocare la macchina nei punti più silenziosi delle stanze in cui mi venivo a trovare per evitare che il microfono intercettasse rumori di sottofondo rendendo la qualità dell'audio troppo bassa ai fini dell'analisi del parlato. Come ho detto nel capitolo dedicato alla storia naturale della ricerca (cfr. par. 2.3) al Centro A non mi è stato permesso di registrare alcun colloquio con l'utenza (ad eccezione di un colloquio «di ascolto» che ho potuto audioregistrare proprio all'inizio della ricerca) e nessun «tavolo di mediazione».

Per alcune delle riprese effettuate al Centro B mi sono avvalsa dell'aiuto di un tecnico del suono con il quale abbiamo sperimentato alcune soluzioni tecnologiche più raffinate. Vista l'esperienza al Centro A, dove alcuni tipi di eventi sono stati legittimamente resi inaccessibili da parte dei mediatori, al Centro B ho proposto una modalità di raccolta dati che «disgiungesse» (cfr. *infra*) la registrazione audio-video dall'osservazione diretta delle pratiche. L'idea è stata quella di posizionare la videocamera e i microfoni nei locali dove avevano luogo le interazioni dislocandomi fisicamente altrove, all'esterno del locale stesso, per ascoltare in cuffia ciò che stava accadendo.

La soluzione è stata pensata come un compromesso tra l'esigenza di salvaguardare l'«intimità» dei processi comunicativi che hanno luogo al Centro e la mia necessità di produrre, in tempo reale e «a caldo», commenti e annotazioni sulle interazioni oggetto di studio, a integrazione dei dati audio video. In effetti la proposta è stata ben accolta dai mediatori, che hanno dichiarato di ritenere meno perturbante e fastidiosa per i propri utenti la presenza di una apparecchiatura piuttosto che quella di un estraneo.

Vale la pena ribadire che la disgiunzione tra «l'occhio del ricercatore» e «l'occhio della telecamera» è stata sperimentata soprattutto per superare l'effetto perturbativo causato dalla presenza di una figura esterna ed estranea ai processi comunicativi in cui sono coinvolti gli utenti: questo *non* per garantire una presunta «spontaneità» dei dati - come è stato già detto il dato «trovato» e «indipendente» dal ricercatore non trova posto nella prospettiva teoretico-metodologica assunta in questa ricerca - ma ad esclusiva tutela delle delicate relazioni che si sviluppano al

Centro fra i mediatori e gli utenti e i mediatori stessi. Le persone che si rivolgono a questi Centri hanno spesso dei vissuti di sofferenza pesanti e delle difficoltà relazionali profonde. Ogni azione che può potenzialmente incrinare la loro fiducia nei confronti dei mediatori e del lavoro da essi svolto è, giustamente, da evitare, quando evitabile.

Al Centro B sono dunque state effettuate le registrazioni utilizzando contemporaneamente la videocamera, un microfono omni-direzionale - strumento che ha un'alta sensibilità anche sui suoni più bassi e deboli, e con la possibilità di catturare suoni a 360° - e due microfoni cardioidi. Le interazioni sono state registrate in due diverse stanze, di dimensioni diverse, una molto grande con un tavolo a otto sedute al centro, e una piccola con due poltrone e con un tavolino basso. Nella stanza piccola - dove hanno avuto luogo le sedute di consulenza individuale (alla presenza di un solo mediatore e un utente per volta) - è stato posizionato il microfono omni-direzionale sotto il tavolino, nel centro della stanza, con la capsula che sporgeva leggermente dal bordo del tavolo, in modo da essere il meno visibile possibile. Nella stanza grande - dove hanno avuto luogo le riunioni dell'équipe - sono stati posizionati due microfoni cardioidi (che intercettavano i suoni solo «in avanti») ai due angoli opposti della stanza, così da aver la miglior raccolta possibile delle voci. In entrambi i casi, poi, i microfoni sono stati collegati via cavo ad una scheda audio e quindi a un computer, posizionati al di fuori delle stanze.

Con le cuffie mi è stato dunque possibile ascoltare le conversazioni dall'esterno per poter annotare in tempo reale commenti, quesiti, considerazioni. Questo allestimento tecnico, che ha apparentemente reso più facile prendere parte alla ricerca ai soggetti del Centro B, ha invece reso più faticoso, sul piano strettamente personale ed emotivo, il mio lavoro. Nel caso dei colloqui di mediazione intra-familiare l'essere esclusa fisicamente dall'interazione potendovi però in qualche modo partecipare - ascoltandoli dall'esterno, in solitudine, isolata dalle cuffie dell'apparecchiatura audio - ha creato ciò che ho definito l'effetto «le vite degli altri»⁴⁷. Nonostante le persone coinvolte sapessero che le stavo ascoltando «da fuori» durante il loro colloquio con il mediatore, man mano che il colloquio procedeva e venivano toccati temi personali e delicati io mi sentivo sempre più a disagio. In

⁴⁷ Le vite degli altri (Das Leben der Anderen) è un film del 2006 scritto e diretto da Florian Henckel von Donnersmarck.

diverse occasioni mi sono tolta le cuffie per non sentire quello che si stavano dicendo. Questo fenomeno, che potrebbe essere oggetto di studio in sé, ha probabilmente avuto un suo ruolo (giocato più sul piano emotivo che razionale) nel rinforzare la scelta, determinata dai fattori esposti ed illustrati nel Capitolo 2, di concentrarmi esclusivamente sulle interazioni tra mediatori.

4.2.3. Organizzazione del corpus e trascrizione dei dati audio video.

Come già anticipato nel Capitolo 2 il primo esame di tutto il materiale raccolto (registrazioni e note) ha portato a scegliere come unità di raccolta *la fase di discussione dei «casi» durante le riunioni di équipe*. Sono quindi stati estratti dal corpus tutte le registrazioni relative a questi specifici momenti di lavoro dei mediatori: complessivamente 379 minuti di registrazione audio-video. I 379 minuti sono stati completamente trascritti verbatim ottenendo 293 pagine di testo (in media una pagina ogni 1 minuto e 20 secondi circa di registrazione).

Le trascrizioni sono state lette e organizzate in sezioni in base alle funzioni e ai contenuti delle conversazioni:

- i frammenti relativi alle «discussioni dei casi» sono stati isolati dal resto della trascrizione ed evidenziati;
- i frammenti di registrazione ad essi corrispondenti sono stati visionati per misurarne la durata in minuti e secondi;
- sono stati evidenziate con altro colore gli eventi comunicativi riconosciuti come narrazioni;
- sono stati evidenziati con altro colore gli eventi comunicativi riconosciuti come stringhe di discorso riportato.

Come risultato di questo primo lavoro le trascrizioni sono dunque state glossate come come nell'esempio che segue:

Centro A	Registrazione 2	Pagine	Durata
2 File	Ritaglio 4	1a Parte 1	Pagine: 40
		1a Parte 2	Pagine: 21
		1a Parte 3	Pagine: 17
	Ritaglio 5	2a Parte	Pagine: 13
		Totale Pagine: 91	Durata Totale: 01:53:21
Trascritto Verbatim	Tutto in 4 parti		

Registrazione 2 Centro A	1a Parte - 1	Tot 40 pagine				
			Temi	Note visive e commenti	Numero Reported Speech	
	Inizio 00:00	Pag. 1	Questioni Organizzative	Temi: volontari, tirocinanti, riunioni		Durata 37:44
	37:44	Pag. 32	I casi - Il caso Alfoci	Sguardo per cercare conferma; Esempi di reported speech usati per giustificare decisioni operative	2 Reported Speech	Durata 06:28
	Fine 44:12	Pag. 39				
			Qualche secondo di agenda setting			
Registrazione 2 Centro A	1a Parte - 2	Tot 21 pagine				
	Inizio 44:55	Pag. 1	Il caso dei cinesi	Narrazione ricca di valutazioni Comincia con 1 reported speech	1 Reported Speech	Durata 05:05
	50:00					
	51:10	Pag. 6	Il caso della Portoricana parte 1	Alfonso racconta il caso, Elvira dice facciamo il tavolo, poi si parla di videoregistrare		Durata 03:23
	Fine 54:33	Pag. 10	Il caso della Portoricana parte 2	Facciamo il tavolo si o no? Dubbi di Alfonso. reported speech di Elvira che caratterizza i personaggi		

Una volta scelti gli eventi comunicativi da sottoporre ad analisi dettagliata essi sono stati ri-trascritti utilizzando un sistema di trascrizione semplificato che si ispira a quello jeffersoniano: il criterio utilizzato è stato quello di includere oltre a tutte le parole registrate, le ripetizioni, le troncature, le risate, i marcatori conversazionali di assenso e dissenso (per esempio «mm», «ah»). Questo livello di dettaglio di trascrizione può considerarsi adeguato quando l'analisi, come in questo caso, viene fatta su grandi quantità di discorso (che includono anche lunghi monologhi) ed è volta a far luce sulle *strategie comunicative* dei partecipanti (e non sui *meccanismi regolatori* generali della conversazione, come nella CA di prima generazione).

Il frammento di conversazione che è invece stato oggetto dell'analisi contenuta nel capitolo 7 è stato trascritto utilizzando la convenzione Jefferson nella versione «integrale» (cfr. Figura 4); la descrizione della sequenza inoltre è stata integrata con la riproduzione di alcuni fotogrammi della registrazione video. Questo si è reso necessario quando la sola trascrizione non rendeva sufficientemente trasparente l'interazione oggetto di interpretazione. Si riporta di seguito un esempio di trascrizione con la legenda delle convenzioni utilizzate:

Fig.5. Esempio di frammento di conversazione ritrascritto utilizzando un sistema convenzionale che restituisce gli elementi prosodici del linguaggio.

```

28 Alf:      e::hm (1.0) Via Vigilli: ha telefonato l'arimbelli(1.0) che:
              ((rivolgendo lo sguardo a Elv e indicandola))
29              con~cui~ho~parlato~poi~ci~hai~parlato~tu~però~me[:glio.
30 Elv:      [si.
31 Alf:      *hhh e la signora non voleva fare il tavolo.
32 Ann:      [ah.
33 Elv:      [hhh ehe hhh hhh ((ride))
34 Eli:      °si è ritirata°[( )

```

Legenda:

- : prolungamento di un suono
- . intonazione discendente, conclusiva
- ? intonazione ascendente
- , intonazione continuativa
- *hhh inspirazione
- hhh espirazione
- ° volume più basso di quello circostante
- (0.2) pausa in decimi di secondo
- [sovrapposizioni
- ~ parlato rapido
- (testo) espressioni dubbie
- () espressioni inudibili
- ((testo)) annotazioni circa il non verbale

CAPITOLO 5

ETNOGRAFIE

5.1. Caratterizzazione etnografica del campo di ricerca: il Centro A.

Nel periodo in cui sono stati raccolti i dati per questa ricerca il centro per la mediazione sociale e dei conflitti denominato *Centro A* era ubicato nel quartiere della stazione ferroviaria di una città di medie dimensioni del Nord Italia. La zona era caratterizzata dalla presenza molto elevata di residenti immigrati (soprattutto dal Nord Africa, dagli stati dell'Europa dell'Est e dalla Cina) e da alcuni fenomeni sociali - presenza di comitati di cittadini, alto livello di attenzione da parte dei media locali - associati a una diffusa percezione di insicurezza e alla presenza di conflitti «culturali» (cfr. Aime, 2004; Genovese, 2003; Zannoni, 2012).

Come prodotto del cambiamento del clima politico che ha interessato alcune amministrazioni locali alla fine degli anni Novanta (cfr. Cap. 2) il Centro A è stato istituito nel 2010 dall'assessorato comunale incaricato delle politiche locali in materia di immigrazione, coesione sociale e sicurezza urbana in risposta all'aumento delle segnalazioni e degli esposti riguardanti episodi di micro-conflittualità: liti condominiali, contenziosi relativi alla gestione del verde privato, tensioni provocate dalla presenza di animali, problemi legati all'inquinamento acustico e atmosferico causato da attività domestiche o da piccole attività commerciali, controversie relative all'utilizzo di spazi pubblici, liti tra persone di diverse generazioni e culture, ecc.

Dopo tre anni di relativa stabilità, dal 2013 il Centro A è stato oggetto di ripetute riorganizzazioni: ha cambiato due volte sede e ha cambiato gestione⁴⁸. Il suo assetto organizzativo si è notevolmente trasformato nell'arco di pochi anni, perciò i dati di sfondo e le descrizioni contenute nei prossimi paragrafi sono da riferirsi

⁴⁸ Tramite una procedura di selezione pubblica il Comune assegna la gestione del Centro ad un soggetto esterno che ha le competenze necessarie per erogare il servizio.

esclusivamente alle condizioni di funzionamento del Centro nel periodo in cui, ai fini del presente studio, è stato realizzato il lavoro sul campo.

5.1.1. Le attività dei mediatori del Centro A.

Il Centro A è aperto undici mesi all'anno con un orario di sportello di otto ore alla settimana ma con un monte ore complessivo d'attività svolta dai tre mediatori in servizio di circa trentacinque settimanali. Le mansioni dei mediatori sono infatti di varia natura e comprendono, oltre al lavoro di *front-office*, lo svolgimento dei *colloqui con l'utenza*, i sopralluoghi presso le abitazioni private, la convocazione e la conduzione di «*tavoli di mediazione*» (vedi par. 4.2.3), il lavoro di *back-office*, le riunioni dell'«*équipe*», gli incontri «di rete»⁴⁹ con altri servizi e istituzioni:

- Il *front-office* è la funzione di prima accoglienza degli utenti: il mediatore in servizio allo sportello riceve, ascolta e orienta i soggetti che si rivolgono per la prima volta al Centro. Al primo accesso l'utente, dopo aver esposto brevemente il suo problema, viene invitato ad un colloquio successivo in cui avrà la possibilità di illustrare in modo più approfondito la situazione conflittuale che sta vivendo. Se in base alla valutazione del mediatore il caso non è di competenza del Centro, l'utente viene invece «inviato» ad altro ufficio o servizio (tipicamente servizio sociale o sanitario, polizia municipale, patronati e sindacati). L'invio è «accompagnato», nel senso che l'ufficio verso il quale è dirottato l'utente viene preventivamente avvertito e informato dal mediatore.
- I *colloqui con l'utenza* sono di varia natura. Oltre a quelli di primo ascolto già illustrati, per ciascun caso di conflitto vengono effettuati un certo numero di colloqui successivi finalizzati a conoscere in modo approfondito i punti di vista delle parti e a raccogliere tutte le informazioni necessarie al trattamento del caso. Vi sono poi colloqui «di consulenza individuale» che hanno l'obiettivo di fare emergere ed eventualmente potenziare le risorse personali necessarie a gestire i conflitti in modo unilaterale. Infatti, come si vedrà più avanti (par. 5.3.), vi sono dei casi in cui

⁴⁹ La «rete» è l'insieme di tutti gli uffici e servizi, pubblici e privati, con cui il Centro collabora e si confronta più o meno regolarmente per la soluzione dei casi.

non tutte le parti in causa possono essere coinvolte nel percorso di risoluzione/ gestione del conflitto.

- Il lavoro di *back-office* occupa una parte significativa delle ore di lavoro dei mediatori. Durante questi momenti i mediatori aggiornano le «schede dei casi» - ovvero le cartelle contenenti tutti le informazioni raccolte fino a quel momento su ciascun caso in trattamento - e ne studiano i contenuti per pianificare le tappe successive dei percorsi di mediazione attivati. In questi momenti i mediatori ricostruiscono e mettono per iscritto quanto è avvenuto nel corso dei colloqui con l'utenza; redigono descrizioni relative a ciò che hanno visto, ciò che hanno fatto e a ciò che è accaduto nel corso dei sopralluoghi esterni; registrano eventuali informazioni ricevute da altri uffici e servizi con cui stanno collaborando per la risoluzione dei casi. Inoltre svolgono tutto il lavoro di comunicazione verso l'esterno: inviano lettere di invito a colloquio, telefonano agli utenti per fissare gli appuntamenti o per chiedere aggiornamenti sui casi in trattamento e sbrigano tutte le pratiche burocratiche inerenti al loro rapporto con il loro committente, cioè l'ente locale da cui dipendono.
- Con il termine «*équipe*» i mediatori si riferiscono ai momenti di riunione collegiale che si tengono normalmente ogni due-tre settimane presso il Centro. Sono riunioni che durano circa due ore e si compongono di tre momenti: una fase iniziale dedicata alle questioni di tipo organizzativo, una fase centrale in cui i mediatori parlano dei casi e prendono le decisioni riguardanti lo sviluppo dei percorsi di mediazione, una fase finale in cui si concentrano le attività di agenda-setting (cfr. par. 7.2.). Alle riunioni dell'*équipe* partecipano non solo tutti i mediatori in servizio ma anche altre figure professionali che collaborano regolarmente con il Centro. A supporto dei mediatori lavorano infatti alcuni operatori con esperienza nel campo della mediazione linguistico-culturale (lingua araba e cinese mandarino) che intervengono - quando necessario - su casi di conflitto fra persone di diversa origine. Inoltre anche il funzionario comunale che ha la responsabilità istituzionale del funzionamento del Centro, collabora regolarmente, anche se non quotidianamente con lo staff ivi in servizio. Tutti questi soggetti partecipano alle riunioni di *équipe*, così come eventuali altre figure che prestano occasionalmente la loro opera presso il centro di mediazione -come volontari o tirocinanti/stagisti -e

altre figure professionali esterne che collaborano a qualche titolo con i mediatori, per la risoluzione di specifici casi.

In sintesi solo una parte del lavoro del mediatore è caratterizzata dall'interazione diretta con l'utenza. Una significativa porzione delle attività lavorative che vengono svolte al Centro sono caratterizzate dall'interazione dei mediatori fra loro e/o con altri professionisti. Com'è già stato accennato nel capitolo 2 questo fatto ha contribuito in maniera significativa alla definizione dell'unità di raccolta.

5.2. La mediazione sociale al Centro A: mezzo di facilitazione della vita di comunità.

I mediatori del Centro A quando parlano dei casi tendono a classificarli *in base al tipo di percorso che è stato attivato* (o che intendono attivare) per la risoluzione del conflitto in atto distinguendo tra casi «di mediazione sociale» e casi di «mediazione dei conflitti». Si tratta di categorie e definizioni locali - cioè condivise dai mediatori, usate negli specifici contesti di azione e spesso tacite - in base a cui i mediatori costruiscono un ordine nelle loro pratiche. In questo e nel prossimo paragrafo verranno riportate le definizioni a cui i mediatori stessi⁵⁰ dichiarano di fare riferimento, corredate da descrizioni frutto delle osservazioni sul campo e da esempi volti ad illustrare come i percorsi vengano nella pratica realizzati.

La mediazione sociale è intesa dai mediatori del Centro A «come un mezzo di facilitazione della vita di comunità» e come strumento per favorire «la connessione tra bisogni e risorse individuali e del territorio». Comprende una serie di azioni volte a valorizzare le capacità personali dei soggetti incontrati, a stimolare processi di riappropriazione degli spazi urbani, a promuovere il senso civico, la solidarietà, la fiducia reciproca nelle relazioni di vicinato. Con riferimento alla classificazione proposta da Fried Schnitman (2000) (vedi Cap. 1) queste attività sono volte alla costruzione di *sistemi mediatori* e *sistemi generativi* - anche di piccole dimensioni. Nei percorsi di mediazione sociale, ancor più che in tutte le altre forme di risoluzione alternativa delle controversie, i mediatori devono infatti costruire «sull'esistente»,

⁵⁰ I dati testuali - sempre riportati tra virgolette basse a sergente - sono tratti dal report di sintesi dell'attività svolta dal centro di mediazione nel quinquennio 2010 - 2015, a cura dei mediatori stessi.

cercando di fare emergere, per poi utilizzarle ai fini della gestione del conflitto, tutte le risorse (ovvero le capacità, le abilità, le conoscenze, i talenti) dei soggetti appartenenti alla comunità oggetto di lavoro, siano essi direttamente, indirettamente o per nulla coinvolti nella disputa. Ogni percorso di mediazione sociale è dunque un *unicum*, anche se l'approccio a determinate tipologie di conflittualità diffusa (come i conflitti di condominio) è - al momento della «presa in carico» di un caso - sostanzialmente simile. Lo sviluppo di un caso è imprevedibile poiché i mediatori - dovendo lavorare con risorse altrui esercitate in autonomia - hanno un controllo minimo sul processo.

ESEMPIO 1 - UN CASO DI MEDIAZIONE SOCIALE

Per illustrare cosa significhi per i mediatori «reperire risorse» all'interno delle comunità dei confliggenti si riporta qui un frammento di conversazione in cui i mediatori raccontano al referente comunale del servizio come è stato risolto un conflitto condominiale con l'approccio della mediazione sociale. Per aumentarne l'intelleggibilità, il frammento è preceduto da una breve ricostruzione del caso basata sia sulle informazioni veicolate dai mediatori nel corso della conversazione - videoregistrata durante una riunione di lavoro - sia sull'osservazione in situ delle azioni messe in campo per la soluzione della contesa.

► Il caso dei cinesi che non pagano le spese condominiali.

Il caso «dei cinesi che non pagano le spese condominiali» è stato segnalato ai mediatori del Centro da un funzionario dell'assessorato che si occupa delle politiche locali in materia di immigrazione, coesione sociale e sicurezza urbana. L'antefatto è che l'assessore ha ricevuto diverse lamentele da parte di alcuni cittadini italiani residenti in un condominio abitato da numerose famiglie di origine straniera. Nell'edificio infatti la fornitura dell'acqua è centralizzata e le famiglie pagano una quota annuale forfettaria, proporzionale al numero di occupanti di ciascuna abitazione: i consumi reali di ogni famiglia dipendono però da diversi fattori (e.g.

abitudini di consumo, grado di manutenzione dei dispositivi di erogazione) perciò alcuni condòmini di nazionalità cinese convinti di spendere soldi ingiustamente per l'acqua consumata da altri, hanno smesso di pagare le utenze. Questo comportamento ha originato un conflitto condominiale che, seppur fondato su un problema di carattere tecnico/economico, ha in breve tempo assunto le caratteristiche del conflitto culturale. Una parte dei residenti italiani si è alleata e ha interpellato l'assessore chiedendogli di indurre «i cinesi a pagare». Trattandosi però di un contenzioso di carattere economico tra privati l'ente locale non può intervenire direttamente, non avendone le competenze. L'assessorato, per tramite di un suo funzionario, ha quindi interpellato i mediatori del Centro A, chiedendo loro di intervenire sul caso.

I mediatori visitano il condominio e i suoi abitanti con l'obiettivo di «reperire risorse» per trattare il caso. Nel corso di una di queste visite conoscono una parrucchiera cinese (Rosy) che ha il negozio nello stesso edificio, a piano terra: la signora comprende e parla la lingua italiana ed esprime la sua volontà di aiutare i mediatori a facilitare la comunicazione con i suoi connazionali residenti nel palazzo.

I mediatori si adoperano per far partecipare tutte le famiglie a una riunione condominiale dedicata a discutere il problema dell'acqua. Nel frattempo, con l'aiuto di Rosy, incontrano una ad una le famiglie cinesi. Durante uno dei questi colloqui il Signor J. propone una soluzione tecnica, semplice ed economica, che renderebbe autonoma ciascuna abitazione dal punto di vista dei consumi. Rosy, da parte sua, suggerisce l'utilizzo di contatori domestici - acquistabili con una spesa minima - che andrebbero installati sulla condotta principale dell'acqua che rifornisce ciascuna abitazione. I mediatori capiscono che l'applicazione congiunta delle due soluzioni tecniche proposte (quella del Signor J. e quella di Rosy) permetterebbe a ciascuna famiglia di conoscere esattamente i propri consumi e pagare solo quanto dovuto.

Nel corso dell'assemblea condominiale, a cui partecipano quasi tutte le famiglie del condominio, i mediatori propongono la soluzione individuata. Rosy non è presente per un problema di lavoro, ma al suo posto assume il ruolo di facilitatore il Signor Y., un giovane cinese, incontrato dai mediatori durante la fase degli incontri porta a porta, che ha un'ottima padronanza della lingua italiana. L'assemblea si svolge ordinatamente e alla sua conclusione tutti i presenti si dichiarano favorevoli ad adottare la soluzione proposta. I condòmini chiedono ai mediatori di assumere il

ruolo di portavoce dell'assemblea presso l'amministratore per verificare che sia formalmente possibile adottare la soluzione proposta cambiando dunque anche le modalità di notifica e pagamento delle utenze. Tutti gli attori coinvolti firmano infine un documento tramite il quale richiedono all'amministratore di formalizzare un accordo tra condòmini e di adoperarsi per implementarne il contenuto.

REG. 2 - CENTRO A

PARTECIPANTI: Elvira, mediatore senior (ELV); Alfonso, mediatore junior (ALF); Erina, mediatore junior (ERI); referente comunale di progetto (REF).

NOTE SULLA TRASCRIZIONE : in funzione dello scopo del presente esempio il frammento è stato trascritto verbatim con correzioni e sono state omesse alcune parti a tutela della privacy dei soggetti coinvolti nella ricerca.

[00:44:45]

1 ELV: è stato molto carino perché ci hanno contattato dicendo:
2 dovete contattare i cinesi perché non non pagano le spese
3 condominiali non insomma eh insomma sarebbero da informare
4 che devono pagare se no succede un casino
5 REF: stiamo parlando del condominio in angolo fra via turpi e
6 secchi?
7 ELV: [esatto
8 ALF: [sì
9 ELV: ehm questa era la richiesta. noi va beh abbiamo fatto un
10 intervento standard chiaramente non siamo andati solo dai
11 cinesi[...] è stato carino perché lì ehm siamo andati a
12 suonare tutti campanelli [...] chiaramente non non riuscivamo
13 a interagire con i cinesi perché non parliamo cinese e fare
14 tutto l'intervento con il mediatore coi tempi stretti che
15 avevamo non ci saremmo riusciti. quindi siamo riusciti a
16 parlare con la parrucchiera [...]che si chiama rosy che è
17 molto disponibile eccetera che è

18 riuscita a convocare molti cinesi a una riunione⁵¹.
19 Si sono trovati, hanno discusso una modalità per
20 risolvere alcuni debiti condominiali, che non sono
21 nemmeno troppo ingenti, e hanno proposto questa
22 modalità anche agli italiani⁵². Tutti hanno
23 sottoscritto una richiesta all'amministratore per
24 risolvere, appunto, parte di questi problemi.
25 ((omissis))
26 REF: Ma che bello!
27 ELV: E infatti è stato...
28 REF: ...Grandioso!
29 ELV: Sì, è stato grandioso perché il tutto è partito
30 molto male, come presupposti, tant'è che i cinesi
31 non volevano pagare.
32 REF: Certo.
33 ELV: E invece...
34 REF: ...alla fine sono stati i cinesi a dire come ci si
35 poteva organizzare per pagare in maniera equa...
36 insomma in un modo giusto.
37 ELV: Speriamo che funzioni perché adesso devono proporre
38 questa soluzione all'amministratore, metterla per
39 iscritto e farla sottoscrivere alle varie famiglie.
40 Bene...e quindi un signore cinese -penso che sia il
41 proprietario del ristorante- ci ha portato tutte
42 le firme, che ora noi dobbiamo girare
43 all'amministratore.

Nel breve racconto di Elvira sono rintracciabili gli elementi di base dei percorsi di mediazione sociale realizzati dai mediatori del Centro A: la parrucchiera Rosy, con la sua conoscenza della lingua italiana e con la sua volontà di aiutare i propri connazionali a risolvere il problema dell'acqua, è una risorsa trovata dai mediatori sul territorio. E tali sono il Signor Y. - il giovane cinese che padroneggia perfettamente la lingua italiana- e il Signor J. - che per primo ha studiato e messo in pratica una soluzione più efficiente per la gestione dei consumi d'acqua famigliari -

⁵¹ Riunione di condominio. *n.d.r.*

⁵² Loro condomini. *n.d.r.*

entrambi incontrati durante il «porta a porta» effettuato dai mediatori all'inizio del percorso. I mediatori hanno guidato e facilitato un processo di connessione fra i bisogni e le risorse presenti nel condominio: il bisogno delle famiglie cinesi di non pagare l'acqua non consumata, il bisogno degli italiani di avere il bilancio del condominio in ordine; le risorse personali di Rosy che hanno permesso di aprire un canale di comunicazione fra condòmini e le competenze tecniche del signore cinese che hanno contribuito a trovare una soluzione razionale ed efficace al problema dei consumi. Quando come in questo caso la comunità dei confliggenti ha potenzialmente la capacità di risolvere un conflitto in totale autonomia, ma è necessaria la guida e il supporto dei mediatori per attivare il processo che porta alla soluzione del caso, i mediatori del Centro A trattano il caso come «un caso di mediazione sociale».

5.3. La mediazione dei conflitti al Centro A: mezzo di trasformazione dei vissuti.

Quando i mediatori parlano di un caso di mediazione dei conflitti si riferiscono ad una situazione che intendono trattare (o hanno trattato) in modo sostanzialmente diverso dai casi di mediazione sociale. Fondamentalmente i mediatori focalizzano meno il loro intervento sulle eventuali risorse comunitarie concentrando il loro lavoro sulla trasformazione dei vissuti personali dei confliggenti. I mediatori del Centro A definiscono infatti la «mediazione dei conflitti» come una «procedura volontaria ed extragiudiziale di gestione delle controversie nella quale i mediatori -soggetti terzi ed ugualmente vicini alle parti - hanno il ruolo di affiancare le persone nella trasformazione delle conflittualità vissute»⁵³.

Normalmente i percorsi di mediazione dei conflitti sono avviati su richiesta o sollecitazione di una delle parti coinvolte che si rivolge al centro accedendovi direttamente o tramite telefonata o con un contatto via internet. Se nella fase di accoglienza (cfr. par. 5.1.1.) il caso esposto viene giudicato «trattabile», il mediatore

⁵³ Definizione tratta dal report di sintesi dell'attività svolta dal centro di mediazione nel quinquennio 2010 - 2015, a cura dei mediatori.

pianifica alcuni momenti «di ascolto» finalizzati a far raccontare al nuovo utente «il conflitto dal suo punto di vista». Nella prima riunione dell'équipe successiva agli ascolti, il caso viene presentato e discusso fra tutti i mediatori con l'obiettivo di individuare l'operatore che per esperienza e competenza è il più adatto ad occuparsene. A questo punto, previo esplicito consenso della persona che ha richiesto l'intervento, il mediatore incaricato cerca un contatto e un «aggancio» con l'altra parte.

Il contatto con la controparte può determinare tre possibili sviluppi del caso:

1. la controparte nega di trovarsi in una situazione di conflitto. Il mediatore propone dunque al primo confliggente alcuni incontri individuali finalizzati a fare emergere ed eventualmente potenziare le risorse personali necessarie a gestire il conflitto in modo unilaterale;
2. la controparte ammette l'esistenza del problema e accetta di incontrare il mediatore per parlarne. In questo caso hanno luogo una o più sedute di ascolto approfondito del secondo confliggente, che possono essere condotte dallo stesso mediatore che ha ascoltato il primo confliggente o da un collega. Se debba essere lo stesso mediatore o un collega ad ascoltare la controparte viene deciso sempre in sede di riunione di équipe, tenendo conto di diversi aspetti: tipologia di conflitto, competenze specifiche dei mediatori, esperienze precedenti, carichi di lavoro. Alla fine del secondo giro di «ascolti», viene proposta ad entrambi i confliggenti di incontrarsi alla presenza dei mediatori. Se entrambe le parti acconsentono viene quindi organizzato l'incontro, chiamato «tavolo di mediazione».

Il «tavolo» è un incontro a cui partecipano le due parti in conflitto, il mediatore (o i mediatori) che hanno fatto gli ascolti e, in alcuni casi, un mediatore «neutro» che non ha mai incontrato prima le parti. Il «tavolo» viene così chiamato perché generalmente viene convocato presso il Centro e si svolge in una sala riunioni con i partecipanti seduti, appunto, attorno a un tavolo. Ma vi sono casi di «tavoli» svolti in luoghi diversi, anche con i partecipanti in piedi e all'aperto (cfr. *infra*). Può durare da un ora a due ore, in alcuni casi richiede alcune convocazioni successive e i suoi esiti possono essere anche molto diversi. Infatti si può concludere con un accordo tra le parti, o una semplice chiarificazione della situazione che risolve il conflitto, oppure con il permanere (o l'inasprirsi) della situazione conflittuale⁵⁴.

⁵⁴Nell'esempio 2, a seguire, si riportano alcuni casi narrati dai mediatori.

3. Il secondo confliggente accetta di parlare con i mediatori ma uno dei due confliggenti o entrambi non vogliono incontrarsi al «tavolo»: il caso viene ridiscusso dall'équipe, che decide se chiuderlo, perché non ulteriormente trattabile, o se proporre un percorso di mediazione a distanza («shuttle mediation») o sedute di consulenza individuali, o altro.

Non tutte le situazioni conflittuali necessitano in effetti di un incontro di mediazione: spesso i confliggenti, dopo essere stati ascoltati ed aver fatto chiarezza sulla situazione, sono in grado di attivare proprie risorse per gestire il conflitto in modo costruttivo. Inoltre, quando i confliggenti non sono disponibili ad incontrare la controparte, i casi possono essere gestiti attraverso percorsi che riportano il conflitto sul piano della mediazione sociale: invece di intervenire sul conflitto attivando il percorso standard della mediazione dei conflitti (accoglienza → ascolto → tavolo) i mediatori spostano l'attenzione sull'ambiente di vita dei soggetti e cercano di attivare percorsi di miglioramento delle relazioni di comunità, così come descritto nel paragrafo precedente. Nell'esperienza quotidiana dei mediatori del Centro A la complessità dei singoli casi fa sì che «nella pratica, sia spesso difficile separare la mediazione sociale dalla mediazione dei conflitti. [...] Le richieste dell'utenza generano risposte su piani di lavoro diversi ma interconnessi tra loro».

ESEMPIO 2 - DUE TAVOLI CON ESITI DIVERSI.

Vengono qui ricostruiti due casi di conflitto che sono approdati al «tavolo di mediazione» e che, in questa sede, sono stati «risolti» dando però luogo ad esiti diversi. La ricostruzione si basa su informazioni reperite attraverso tre canali: conversazioni videoregistrate durante le riunioni dell'équipe; osservazione in situ di alcune azioni messe in campo dai mediatori per la soluzione delle contese; narrazioni dei fatti - basate anche sulla consultazione delle «schede caso» - prodotte dai mediatori nel corso di un' intervista di gruppo svolta a qualche mese di distanza e di alcuni colloqui telefonici di approfondimento.

► **Il caso della signora portoricana.**

La signora Perreri si rivolge al Centro per un caso di conflitto di vicinato. La signora è residente in una palazzina composta da otto unità abitative, in cui vivono quattro famiglie italiane, una famiglia francese, una famiglia cinese, una famiglia proveniente da Portorico. Al momento dell'accoglienza la signora Perreri racconta ai mediatori che la signora portoricana, che vive all'ultimo piano, lancia spazzatura e rottami dal suo balcone, versa acqua che finisce sui balconi dei condomini dei piani sottostanti e occupa con oggetti di varia natura il terrazzo condominiale. Inoltre dal suo appartamento giungono urla e schiamazzi, anche nelle ore notturne. Nonostante le lamentele e i diversi richiami alle regole di buona convivenza rivolti alla signora dai vicini, la situazione è andata peggiorando nel tempo. Anzi la «portoricana» ha rotto quasi tutti i rapporti con tutti gli altri residenti della palazzina e si è chiusa in un ostile isolamento.

La signora Perreri dichiarandosi portavoce di una parte dei condòmini, chiede ai mediatori di intervenire sul caso affinché si ristabiliscano accettabili condizioni di convivenza. Elvira e Alfonso accettano il caso e effettuano anzitutto un sopralluogo presso il condominio con l'obiettivo di incontrare gli altri abitanti. Utilizzando la modalità delle visite «porta a porta» riescono a presentarsi e a parlare brevemente con la maggior parte delle famiglie residenti nel condominio. In questi primi colloqui spiegano agli interlocutori il proprio ruolo, forniscono informazioni sul Centro di Mediazione, riferiscono di aver raccolto una segnalazione relativa a un presunto conflitto in corso nel loro condominio e chiedono la disponibilità dei diversi interlocutori a prender parte ad un eventuale percorso di mediazione. L'esito del sopralluogo è che cinque famiglie su otto (compresa la famiglia portoricana e la famiglia Perreri) vengono incontrate e tutte danno la propria disponibilità a partecipare alla mediazione.

A seguire si riporta la conversazione intercorsa fra i mediatori durante una riunione dell'équipe successiva al primo sopralluogo.

REG. 2 - CENTRO A - FRAMMENTO n.3

PARTECIPANTI: Elvira, mediatore senior (ELV); Alfonso, mediatore junior (ALF); Erina, mediatore junior (ERI); ricercatore (MAN).

NOTE SULLA TRASCRIZIONE : in funzione dello scopo del presente esempio il frammento è stato trascritto verbatim con correzioni e sono state omesse alcune parti. Il segno [...] indica sia parti della conversazione omesse per tutelare la privacy dei soggetti coinvolti nella ricerca sia parti non significative ai fini del presente esempio. La versione integrale della «discussione del caso» (in cui sono comunque omessi tutti i riferimenti a persone/situazioni) è contenuta in Appendice 1.

[00:00:00]

01 ALF: aspetta un attimo
02 ELV: sì
03 ALF: che c'è una cosa che ti interessa
04 MAN: veloce però perché viene[anche buio
05 ALF: [va bene
06 MAN: mh
07 ALF: mh che è un altro caso
08 MAN: sì
09 ALF: abbiamo finito con questi casi?
10 ELV: sì
11 ALF: che è via del ponte eh
12 ELV: ((sorride)) ecco bravo esat[to sì
13 ALF: [eh secondo me t'interes[sa
14 ELV: [sì
15 ALF: perché ci ha contattato questa signora per un problema
16 con i vicini di casa al piano di sopra ehm varie cose ehm
17 buttano la spazzatura dalla finestra ehm fanno rumore
18 vuotano l'acqua dal balcone sopra piove per terra ai
19 piani di sotto. Queste dinamiche insomma tipiche che ci
20 sono spesso [...]

21 ALF: le ho spiegato le abbiamo spiegato tutto quanto e lei
22 aveva detto che le andava bene. Poi siamo andati a fare
23 un sopralluogo ehm abbiamo fatto un sopralluogo
24 condominiale nel senso che è un condominio molto piccolo,
25 sono sei un sei?

26 ELV: ot[to secondo me

27 ALF: [otto otto nuclei abitativi e tutte le persone che
28 abbiamo incontrato ci hanno dato la loro disponibilità a
29 ehm diciamo a entrare in un percorso di mediazione [...]

[omissis]

38 ALF: quindi ci sono due cose qua due elementi, il primo è
39 capire in che modo vogliamo procedere adesso, quindi se
40 eh organizzare tout court un tavolo di mediazione che
41 include un po' tutti, oppure se vogliamo far degli
42 incontri separati con i singoli ed eventualmente quali
43 [...]

44 ELV: sì

45 ALF: ehm e va beh quindi era una cosa che mi ero segnato da
46 discutere insieme

47 ELV: la signora perreri [hai detto?

48 ALF: [perreri

49 ALF: esatto la perreri[...]

50 ALF: è un po' la referente del condominio

51 MAN: ok

52 ALF: ehm sì

53 ELV: allora intanto io procederei a fare una restituzione alla
54 signora portoricana

55 ALF: ok

56 ELV: e al marito

57 ALF: ok

58 ELV: no?

59 ALF: va bene

60 ELV: ehm cè come passaggio

61 ALF: mh

62 ELV: e poi o proviamo direttamente con un tavolo

63 ALF: mh hm

64 ERI: sì visto che hanno già detto tutti sì ((sorride)) li
65 chiamerei tutti al tavolo

66 ALF: io anche io guarda passerei direttamente a questa fase

67 ELV: [così

68 ALF: [effettivamente [...]

69 ALF: sì sono tutti disponibili a fare il tavolo mh sul cè sul

70 discorso tavolo effettivamente sì cè mh ci starebbe un

71 ehm un altro passaggio con la famiglia portoricana una

72 restituzione

73 ELV: sì

74 ALF: un po' di quello che è emerso nel condominio mh..però io

75 non vorrei cè da un lato è vero questa cosa cè

76 probabilmente loro hanno bisogno anche di un di un

77 rapporto sviluppare un rapporto

78 ELV: sì

79 ALF: ehm anche con noi che non sia semplicemente quello

80 dell'averci visto una volta. Anche perché magari forse

81 gli va spiegato che o comunque vanno un po' introdotti

82 all'idea che quando saremo nel tavolo

83 ELV: sì

84 ALF: se ci saranno i condòmini possono emergere certe

85 dinamiche che sono proprio riferite a loro quindi cioè

86 capire anche con loro in che modo eventualmente può

87 essere affrontata questa cosa oppure mh come

88 preferirebbero muoversi perché magari loro possono anche

89 voler dire: no noi non abbiamo piacere a parlare con

90 tutti

[omissis]

104 ALF: mh. Cè secondo me ce la ce la gestiamo un po' noi da

105 questo punto di vista cioè possiamo dare noi un po'

106 l'indirizzo, però ci sta forse anche parlarne un po' con

107 loro ehm

108 ELV: cè io più che altro ehm cè farei un passaggio con loro

109 per fare mh..più per un discorso di mediazione sociale cè

110 il[il

111 ALF: [sì

112 ELV: ehm la restituzione è più che altro un aggancio

113 ALF: mh

114 ELV: perché sono venute fuori diverse problematiche relative a

115 [questa famiglia

116 ALF: [si

117 ELV: e da 'somma sofferenze psicologiche a malattie cè insomma

118 cose

119 grosse quindi. C'è quindi io farei più un colloquio

120 ERI: di sostegno un pochino

121 ELV: sì ma più che altro il reperimento di risorse ehm per poi

122 capire

123 se ci sono delle modalità pe::r perché l' l'impressione è

124 che non esca che la signora non esca mai di casa, la mia

125 impressione eh

126 ALF: mh

[omissis]

154 ALF: mh. C'è la mia paura la mia paura è che ehm [cioè è

155 ERI: [faccia un passo indietro

156 ALF: sì. C'è da un lato è che se l'agganciamo però non è ben

157 chiaro quello per cui l'agganciamo per lei, poi magari

158 possa volersi tirar fuori. mh c'è quindi se secondo me se

159 la chiamiamo e proponiamo un incontro deve essere molto

160 chiaro il motivo per lei per cui glielo proponiamo ehm

161 perché lei in un certo senso ci ha già detto sì va bene

162 incontro gli altri condomini [organizzate=

163 ELV: [sì

164 ALF: = un incontro, vengo. ehm e se le proponiamo di nuovo di

165 incontrare noi non vorrei che c'è poi magari metti no

166 cambi idea o ci vede ehm come c'è come delle persone che

167 vogliono parlare con lei ma non riesce bene a capire i

168 motivi che ci stanno c'è perché non riesce a [anche a

169 realizzare questo passaggio

[OMISSIS]

259 ELV: io darei modo a lei di riflettere

260 ALF: mh

261 ELV: ehm di riflettere su magari l-la modalità relazionale che

262 può avere con gli altri o all'interno di un condominio in

263 modo che ehm c'è abbia già sviluppato un minimo di di po-

264 di posizione a a livello di tavolo perché sentirsi dire

265 certe cose in un certo contesto è diverso che sentirsele

266 dire dall'altra parte, dagli altr-dalle parti con cui sei

267 in conflitto[e comunque

268 ALF: [ok [c'è

269 ELV: [c'è prepararla un po' al[al tavolo

270 ALF: [sì

271 ELV: anche gli altri andrebbero un po' preparati eh
272 sinceramente
273 ALF: sì
274 ELV: quindi ehm io non farei il tavolo c'è la prossima
275 settimana ((sfoglia l'agenda)). Io lo farei verso la fine
276 di febbraio

Poiché vi è una situazione di asimmetria tra le parti in conflitto (la signora portoricana è accusata di comportamenti impropri da parte di più di una famiglia che vive nel condominio) i mediatori decidono di convocare le parti al «tavolo» solo dopo aver fatto alcuni colloqui di «preparazione» con i condomini e di «sostegno» alla signora, la quale sembra vivere una situazione personale e familiare difficile.

Affinché al tavolo non si verifichi una situazione del tipo «tutti contro uno» i mediatori cercano poi una strategia per evitare il confronto diretto fra le parti. Nel corso dei colloqui di approfondimento seguiti alla riunione dell' équipe (cui si riferisce il frammento sopra riportato) i mediatori scoprono che il condominio è privo di regolamento e decidono dunque di convocare un tavolo dedicato espressamente alla costruzione consensuale di questo documento. L'idea è di permettere ai partecipanti di affrontare i temi oggetto della lite indirettamente, attraverso un medium.

La riunione viene convocata e le parti accettano di parteciparvi. I rappresentanti di tre famiglie si presentano insieme, puntuali, al Centro di Mediazione il giorno e all'ora concordata. La Signora portoricana invece arriva con quasi quaranta minuti di ritardo all'appuntamento, presentando una debole giustificazione ai presenti ormai in procinto di cancellare la riunione e andarsene.

L'incontro dunque ha un avvio molto faticoso, anche e soprattutto sul piano emotivo. I mediatori chiedono ai partecipanti di fare proposte riguardo ai criteri di stesura del regolamento condominiale ma tutti i presenti sembrano poco interessati e motivati ad eseguire il lavoro. La riunione si trascina faticosamente in un clima di tensione che si «taglia con il coltello». A un certo punto, inaspettatamente, il Sig. A dice agli astanti che è inutile continuare a «recitare», che tutti sanno che il vero motivo per cui si sono riuniti non è la stesura di un documento bensì la necessità di un chiarimento rispetto a un fatto grave accaduto tempo prima. Tutti gli astanti mostrano di sapere a cosa si sta riferendo il Sig. A. tranne i mediatori che, totalmente all'oscuro dei fatti, sono disorientati. Nessuna delle parti, durante tutti i colloqui

preparatori, ha riferito loro questo antefatto che sembra, a questo punto, essere la causa originaria del conflitto condominiale.

L'antefatto è che la signora portoricana aveva, molto tempo prima, denunciato e portato in tribunale il Sig. A con l'accusa di aggressione. Un banale diverbio era degenerato in una lite furiosa che aveva avuto come epilogo un processo giudiziario. Il Sig. A, giudicato colpevole, aveva dovuto risarcire parecchi danni alla Signora portoricana. Una parte dei condomini tuttavia si era schierata dalla parte del Sig. A, per ragioni legate soprattutto agli assetti relazionali ed affettivi che regolavano i rapporti all'interno del condominio. A seguito di quell'episodio la presenza della signora portoricana era diventata sgradita a molti e nel tempo si era creato un clima di espulsione nei suoi confronti: alcuni condòmini si lamentavano di ogni suo comportamento, anche innocuo, che risultasse minimamente sconveniente dal punto di vista dell'uso degli spazi condominiali. Da parte sua la signora aveva sviluppato un atteggiamento astioso nei confronti dei vicini e spesso agiva comportamenti volutamente irrispettosi. Si era dunque creato un circolo vizioso che aveva portato all'escalation del conflitto.

Nel corso dell'incontro al Centro di Mediazione il Sig. A rivela dunque questo antefatto ai mediatori che, impreparati, si limitano a prendere atto dell'accaduto. Il Sig. A, poi, rivolgendosi alla signora portoricana le dice che vorrebbe lasciarsi alle spalle l'episodio per ristabilire le condizioni di armonia condominiale che c'erano in precedenza. Oltre a dichiarare la sua volontà di riconciliazione il Sig. A allunga la mano alla signora portoricana per scambiare con lei un gesto di pace. La signora nel frattempo si scioglie in pianto. I due infine si abbracciano alla presenza di tutti scambiandosi reciproche scuse. Gli astanti partecipano alla riconciliazione quasi festosamente.

I mediatori assistono a tutto questo stupiti e un po' confusi. Provano a riprendere in mano l'ordine del giorno, proponendo di lavorare comunque sul regolamento, ma tutti i presenti dicono che grazie a questa riconciliazione il regolamento condominiale non sarà più necessario. La riunione è dunque sciolta dai mediatori che non sono però persuasi che il conflitto sia stato effettivamente risolto: prendono dunque accordi per tenere monitorata la situazione nelle settimane successive.

Nonostante i dubbi dei mediatori, poco inclini ad accogliere come risolutive le «aperture emotive» delle persone coinvolte nei conflitti, il caso della signora portoricana si è risolto positivamente proprio grazie all’abbraccio riconciliatore che ha avuto luogo presso il Centro di Mediazione. L’ultima telefonata fatta dai mediatori al capo condominio per sapere lo stato delle cose ha confermato che nel palazzo si sono ristabilite ottime relazioni di convivenza.

Questo caso è interessante perché illustra una possibile modalità di conclusione di un tavolo di mediazione: la riconciliazione spontanea delle parti. In un certo senso questo è l’esito più difficile da raggiungere per un percorso di mediazione anche se, per un mediatore che assume la prospettiva umanistica, (cfr. Capitolo 1) l’unico esito davvero risolutivo del conflitto. Tuttavia i mediatori del Centro A incarnano una prospettiva «ibrida» alla mediazione e risolvono diversi casi senza puntare necessariamente alla riconciliazione delle parti. Nel caso della signora portoricana in effetti hanno inizialmente ipotizzato un tipo di percorso che, intrecciando mediazione sociale e dei conflitti, 1) sostenesse ed aiutasse la signora nell’individuazione di risorse personali per sostare nel conflitto con meno sofferenza e 2) spingesse i condomini a trovare un accordo circa le regole da dare al condominio. I mediatori in realtà, in modo non del tutto intenzionale, hanno accompagnato un processo che ha avuto come esito - inaspettato ma positivo - la riconciliazione delle parti. Ignorando un tassello fondamentale della vicenda (l’antefatto giudiziario) avevano in realtà puntato in un’altra direzione ma l’evoluzione dei rapporti tra i confliggenti , determinata anche dal loro agire, ha seguito il suo corso e ha portato una rinnovata armonia nel condominio.

► Il caso dell’albero di castagno.

Il Signor S. si rivolge al Centro A per un conflitto di vicinato con famiglia Y. che vive nella proprietà confinante. Motivo delle ripetute liti che negli ultimi mesi ha avuto con i vicini sono alcune questioni riguardanti la gestione del verde privato. Alfonso prende in carico il caso e avvia il percorso «classico» di mediazione dei conflitti. Effettuati alcuni colloqui «di ascolto» con la famiglia S., Alfonso contatta la famiglia Y. per invitarla ad esporre il problema dal proprio punto di vista. La famiglia Y. acconsente e accoglie Alfonso a casa propria per un incontro e un sopralluogo.

Le due famiglie vivono in due villette mono-familiari con giardino e sono vicine di casa da tre generazioni. Dai colloqui separati con le due parti emerge che la prima generazione aveva sviluppato un rapporto di buon vicinato durato anni: i loro figli - il Signor S. e la Signora Y. ormai quarantenni e tutt'ora residenti nelle due proprietà - da bambini giocavano insieme ed erano legati da una importante amicizia. Della prima generazione è rimasta però in vita solo la Signora Y. senior e da alcuni anni i rapporti fra le due famiglie si sono deteriorati.

Il giardino della famiglia Y. è all'inglese ed molto rigoglioso, quasi selvatico, poiché la Signora Y. è amante del verde spontaneo. Nella proprietà della Signora Y. vi è anche un castagno antico e possente le cui fronde sconfinano nella proprietà dei signori S.: in autunno e in inverno il castagno lascia cadere copiosamente foglie e piccoli rami che invadono il cortile dei vicini. Inoltre le due proprietà sono separate da un vecchio muretto coperto da alcune piante rampicanti radicate nella proprietà degli Y. Il Signor S. pensa sia suo diritto non dover spazzare le foglie del castagno e potare i rampicanti altrui che invadono continuamente la sua proprietà. Inoltre essendo in fase di ristrutturazione della propria abitazione vorrebbe installare i pannelli fotovoltaici sul tetto, ma l'ombra del castagno diminuirebbe il loro rendimento. Per questo vorrebbe che il castagno fosse abbattuto. I vicini però si oppongono.

La Signora Y. impiegata presso un ente che si occupa di politiche per la salvaguardia ambientale conosce molto bene i diritti della flora spontanea e i doveri di chi possiede un giardino. Non è assolutamente intenzionata a sacrificare un castagno antico per permettere al proprio vicino di risparmiare sulla bolletta dell'elettricità. Dal suo punto di vista inoltre il problema dell rampicante è totalmente pretestuoso: il Signor S. vorrebbe rifare la recinzione della proprietà e inizialmente aveva proposto alla famiglia Y. di partecipare alle spese di demolizione del vecchio muretto. Non essendo per nulla interessati al rifacimento della recinzione i Signori Y. non hanno acconsentito a partecipare alla spesa: il Signor S. da quel momento ha cominciato a lamentarsi per l'invadenza dei rampicanti, che la Signora Y., d'altra parte, non ha la minima intenzione di sradicare.

Alfonso ritiene che entrambe le parti sono portatrici di un carico emotivo talmente pesante che impedisce loro di riaprire un canale di comunicazione. Decide dunque, prima di proporre alle famiglie di incontrarsi a un tavolo di mediazione, di

attivare una fase preliminare di shuttle mediation (mediazione a distanza) finalizzata sia a diminuire il carico emotivo dei confliggenti sia ad individuare eventuali proposte che possano essere discusse insieme in un secondo momento. Questa fase del lavoro dura un paio di mesi: la funzione di ascolto a cui Alfonso ricorre ampiamente riesce in effetti ad esaurire temporaneamente il carico emotivo del conflitto e a riaprire la comunicazione fra le due famiglie. Infatti, a un certo punto, il Signor S. invita Alfonso per un altro sopralluogo nella sua proprietà e a fronte della proposta del mediatore di estendere l'invito anche alla famiglia Y. il Signor S. acconsente. Quando Alfonso chiama la famiglia Y. proponendole di incontrarsi tutti insieme a casa degli S. la famiglia Y. accetta di buon grado.

Le due parti si incontrano dunque nel giardino del Signor S.; i lavori di ristrutturazione sono ingenti e la casa, che è diventata un cantiere, è chiusa. Le due famiglie riescono a comunicare, pur in una situazione precaria: è una grigia giornata invernale e le persone parlano in piedi, al freddo e sotto una incessante pioggerellina. Questo è il loro primo «tavolo di mediazione»: emergono a pezzi e frammenti, grazie anche alla facilitazione di Alfonso, alcuni punti d'accordo fra le parti. Alfonso sintetizza, riformula le proposte per renderle più chiare, prende appunti per la stesura del verbale del tavolo. Dopo poco più di un ora di dialogo le parti convergono su alcuni punti chiave che sarebbero disposti a sottoscrivere in un gentlemen-agreement (ovvero un accordo informale il cui rispetto è basato sull'onore e sul rispetto della parola data e non può essere difeso giudizialmente). A conclusione dell'incontro Alfonso si impegna ad inviare alle parti via e-mail il riassunto delle proposte, nella forma di bozza d'accordo, che dovrà essere vagliato ed eventualmente emendato dalle parti prima della firma.

Comincia qui una seconda fase di lavoro, durata quasi un mese in cui le parti dialogano via e-mail. Alfonso comunica con le famiglie sia congiuntamente - attraverso messaggi di posta elettronica - sia individualmente - soprattutto per telefono. Il testo dell'accordo viene scritto e riscritto, modificato e rimodificato più volte: non mancano gli incidenti comunicativi che vengono però trattati e risolti dal mediatore con interventi ad hoc. Le due parti arrivano infine, forse anche per esaurimento di energie, alla definizione dei termini dell'accordo: la famiglia Y. si impegna a sfrondare drasticamente il castagno e a raccogliere con regolarità le eventuali foglie che dovessero continuare a cadere nella proprietà dei vicini; il Signor

S. si impegna per far elaborare, a sue spese, un progetto - corredato da preventivo di spesa - per il rifacimento della recinzione; valutato il progetto la famiglia Y. deciderà se aderirvi oppure no; nel caso non vorrà partecipare alla spesa darà comunque la sua autorizzazione al vicino per eseguire i lavori, accettando dunque che il muretto venga abbattuto e il rampicante sradicato.

Questo caso mostra come i percorsi di mediazione dei conflitti vengano trattati in modo «creativo» dai mediatori a seconda delle caratteristiche del contesto in cui vivono le persone, dei loro comportamenti, di fattori contingenti. Gli interventi non sono standardizzati: anche se, in linea di massima, nei casi di conflitto di vicinato i mediatori del Centro A hanno come riferimento il lavoro per fasi che caratterizza l'approccio *problem solving* (cfr. par.1.4.1) ogni percorso di mediazione è letteralmente ritagliato su misura delle esigenze espresse dalle parti in conflitto. Il primo «tavolo di mediazione» organizzato da Alfonso, per esempio, non si è tenuto effettivamente attorno a un tavolo bensì all'aperto, in piedi, sotto la pioggia. Gli incontri successivi al primo tavolo sono stati poi stati condotti con una modalità «a distanza» e «diffusa»: tutta la fase della mediazione dedicata alla costruzione consensuale da parte dei confliggenti di una soluzione al loro problema si è svolta infatti via mail. In questo caso il conflitto non è stato risolto con una vera e propria riconciliazione tra le parti (con il suo portato di vissuto emotivo) ma dalla stipula di un accordo del tipo «gentlemen agreement» - basato sulla responsabilità individuale e sulla volontarietà - con il quale i confliggenti si sono impegnati ad adottare misure pratiche e di comportamento utili a ristabilire condizioni accettabili di convivenza.

5.4. Capire i dati: importanti informazioni di sfondo.

Tipi di casi e frequenza.

Al fine di garantire una migliore comprensione delle analisi dei dati conversazionali riportati in questa tesi, vengono di seguito forniti alcuni dati numerici relativi al funzionamento del Centro. I dati sono tratti dal report di sintesi delle attività

svolte dall'ufficio nel quinquennio 2010-2015 - documento redatto dai mediatori con l'obiettivo di rendicontare il proprio operato all'istituzione per la quale gestiscono il servizio. Ai fini della etnografia questi dati hanno contribuito a rendere più intelleggibili le conversazioni fra mediatori che ho raccolto durante il lavoro sul campo.

I dati disponibili per il 2013 e 2014, anni in cui è stata effettuata la raccolta dei dati audio-video contenuti in questo studio, mostrano che il numero di contatti «in entrata e uscita» complessivi sono stati rispettivamente 1300 e 1400 circa. Questo dato permette di avere un'idea circa la mole complessiva di lavoro svolto dai mediatori nella cura delle relazioni con l'utenza e con gli altri servizi: include infatti ogni tipo di contatto «verso il Centro di Mediazione» e «da parte del Centro di Mediazione» e si riferisce anche ai «contatti successivi al primo da parte o verso una stessa persona o altro ufficio/servizio». Se si considerano i contatti in entrata (cioè quelli definiti «contatti verso il Centro di mediazione») nel 2014 più del 50% di quelli ricevuti è stato classificato come «problema specifico trattabile attraverso un percorso di mediazione dei conflitti»⁵⁵, circa il 30% è stato classificato dai mediatori come «richiesta di orientamento e di mediazione sociale, ovvero espressione di problemi legati alla mancata connessione tra bisogni individuali e risorse individuali o del territorio» (cfr. *supra*) e il restante 20% dei contatti provenivano da uffici con cui il Centro collabora.

A fronte di questa distribuzione delle tipologie di richieste/contatti in entrata (50% mediazione conflitti; 30% mediazione sociale) i percorsi di mediazione dei conflitti effettivamente realizzati dai mediatori sono stati relativamente pochi: solo per un quarto dei casi classificati come «casi di mediazione dei conflitti» nella fase di prima accoglienza, i mediatori hanno infatti avviato la fase dell'«ascolto» e solo una minima parte di essi (5% del totale) sono approdati infine al «tavolo di mediazione». Questi dati suggeriscono che malgrado molto del lavoro dei mediatori inizi da una richiesta di intervento su un conflitto specifico (50% dei contatti) spesso il caso in questione viene processualmente ricategorizzato come caso di mediazione sociale. Per ragioni che qui non possono essere esplorate, i mediatori mostrano dunque una sorta di preferenza o «sbilanciamento» verso l'attivazione di questo tipo di percorso che privilegia il far leva sulle risorse comunitarie e minimizza la focalizzazione sul

⁵⁵ In particolare liti condominiali che coinvolgono anche più famiglie o soggetti e conflitti interpersonali fra due o più persone non necessariamente in contesti di coabitazione.

conflitto e le ragioni dei confliggenti. Questo sfondo di preferenze tacite è cruciale per interpretare correttamente i contenuti delle conversazioni tra i mediatori.

Nazionalità dei confliggenti.

Un altro dato che merita di essere preso in considerazione quando si analizzano le conversazioni dei mediatori è la composizione dell'utenza del Centro in termini di nazionalità. I contatti da parte (o verso) persone di nazionalità italiana hanno costituito sia nel 2013 che nel 2014 circa il 50% del totale, a fronte di circa il 40% di persone di origine straniera⁵⁶. Il dato della frequenza si rispecchia nelle conversazioni dei mediatori: circa il 50% dei casi trattati dai mediatori nelle riunioni dell'équipe video-registrate per questa ricerca sono conflitti in cui sono coinvolte persone straniere.

Ubicazione e accessibilità del Centro.

Pur non essendo tra gli scopi di questa ricerca studiare l'influenza che i fattori ambientali hanno sul linguaggio-in-interazione dei mediatori, per comprendere correttamente le loro conversazioni è comunque necessario avere in mente le caratteristiche del contesto urbano in cui il Centro A è collocato: come è già stato detto il Centro si trova nel quartiere più multietnico della città, zona caratterizzata da alcuni elementi di degrado urbano e oggetto di una costante attenzione politico-mediatica poiché considerata zona insicura. L'essere ubicato in questo luogo unito alla modalità peculiare attraverso cui gli utenti accedono al servizio ha una significativa influenza sulle pratiche di lavoro dei mediatori. A differenza di ciò che avviene per i servizi di mediazione specifici e settoriali (mediazione familiare, mediazione scolastica) il centro di mediazione sociale è uno spazio ad «accesso diretto» ovvero è un luogo in cui le persone si presentano spontaneamente per chiedere aiuto, in assenza di obblighi o sollecitazioni di tipo istituzionale: la sua ubicazione contribuisce dunque a determinare sia la composizione dell'utenza che le tipologie di richieste d'aiuto.

⁵⁶ Il restante 10% dei contatti sono quelli da parte o verso altri servizi e uffici con cui il Centro collabora.

I mediatori sono infatti quotidianamente esposti alle vicende del quartiere in cui si trova il Centro. Il loro ufficio è letteralmente «in vetrina», sotto il lungo porticato che unisce una dozzina di numeri civici di un complesso residenziale occupato per il 70% da residenti di origine straniera; ciascun numero civico corrisponde un condominio di minimo 20 unità abitative. Quasi tutti i locali a piano terra degli edifici sono occupati da attività commerciali di carattere «etnico» ad eccezione di uno spazio occupato da un ufficio della Polizia Municipale. Il porticato è frequentatissimo sia di giorno che di sera dai residenti dei condomini, che escono ed entrano dagli androni posti sotto di esso, dai clienti dei negozi e da persone che vi sostano a fini aggregativi spontanei. La visibilità e la facile accessibilità del Centro fa sì che moltissime persone entrino nei suoi locali anche in modo estemporaneo, per chiedere le più disparate informazioni. Il Centro ha sulla porta una vetrofania con il logo del Comune ma non tutti i passanti capiscono la sua appartenenza istituzionale e la sua funzione: molte persone entrano infatti anche solo per chiedere «chi sono i mediatori» e «di cosa si occupa l'ufficio». A volte succede che di fronte alle spiegazioni ricevute gli interlocutori «lancino dei sassi e ritraggano la mano» per esempio chiedendo «allora potete far smettere il mio vicino di spostare i suoi mobili di notte?» senza però formulare una vera e propria richiesta di intervento. Altre persone che invece hanno ben chiaro la natura istituzionale del Centro entrano per chiedere ai mediatori di farsi portavoce presso gli organi comunali (e.g. «dovete dire al Sindaco che...»; «ma l'assessore lo sa che...?»; «potete chiedere all'ufficio urbanistica di...?») di problemi di convivenza, di situazioni di degrado urbano, di situazioni di illegalità di varia natura⁵⁷.

I mediatori sono quindi indotti quotidianamente a chiedersi «qual'è l'aria che tira, lì dove sono, intorno al conflitto [urbano, n.d.r]» (Scatolero, 2006), per questo le loro conversazioni sono spesso molto ricche di riferimenti allo specifico contesto urbano in cui agiscono.

⁵⁷ Dalla presenza di spacciatori di sostanze stupefacenti al mal funzionamento della cappa di aspirazione del ristorante cinese.

5.5. Caratterizzazione etnografica del campo di ricerca: il Centro B.

Il Centro B è stato aperto nel 2007 per volontà dei Servizi Sociali di un Comune di medie dimensioni del Nord Italia. Come il Centro A è nato come progetto pilota per la ricerca di approcci innovativi al problema dell'inasprimento della conflittualità urbana da parte della amministrazione cittadina e come il Centro A è stato ubicato in una zona considerata «calda» da questo punto di vista: la stazione delle autocorriere. Successivamente ha trovato sede nell'area adiacente alla stazione ferroviaria.

Il fatto di essere gestito dall'ufficio che si occupa delle Politiche del Welfare ha avuto una influenza sull'organizzazione interna del servizio. Infatti il Centro B, oltre ad occuparsi di conflitti di vicinato e di conflitti territoriali (come quelli di cui si occupa principalmente il Centro A) ha sviluppato in modo significativo gli ambiti della mediazione intra-famigliare e della mediazione scolastica.

5.5.1. Le attività del Centro B.

Il centro B è aperto al pubblico tre volte alla settimana per un totale di dodici ore. Complessivamente sono ottanta il numero di ore di servizio dei mediatori al momento della raccolta dei dati. I mediatori in servizio presso il Centro B sono quattro, più un operatore dedicato ai casi di discriminazione. Il Centro B infatti ha anche uno sportello appositamente dedicato all'accoglienza, all'ascolto, al supporto di chi si considera vittima di discriminazione a causa del proprio genere, della provenienza o dell'origine etnica, della fede religiosa, della disabilità fisica o psichica, dell'età, dell'orientamento sessuale.

I mediatori del Centro B distinguono anzitutto in modo netto le «attività di sportello» dalla «mediazione territoriale». Con il termine «sportello» non si riferiscono alla funzione di front-office e accoglienza - esplicitata, come abbiamo visto, allo «sportello» dai mediatori del Centro A - bensì a tutte le attività volte alla soluzione di conflitti fra singoli o fra «nuclei» familiari. Con il termine mediazione territoriale si riferiscono invece a tutte le attività volte a risolvere conflitti fra grandi gruppi, per

esempio i residenti di un quartiere vs una «compagnia» di giovani che frequenta gli spazi pubblici.

I mediatori del Centro B hanno una precisa suddivisione dei compiti: due si occupano della «mediazione territoriale», uno delle «attività di sportello» e uno del coordinamento dell'ufficio. Queste funzioni sono, per ciascuno di loro abbinate a mansioni «specializzate»: il mediatore dedicato alle attività di sportello e uno dei due mediatori che fa mediazione territoriale si occupano anche della «mediazione scolastica»; il secondo mediatore dedicato alla mediazione territoriale tratta anche i casi di «mediazione intra-familiare». Il mediatore coordinatore oltre ad occuparsi dell'organizzazione, direzione e guida delle attività dell'ufficio, tratta anche i casi di «mediazione di vicinato» e, al bisogno, i casi di intra-familiare.

La mediazione intrafamiliare al centro B.

I percorsi di mediazione intra-familiare vengono attivati in caso conflitti fra partner, fra genitori e figli, tra fratelli e sorelle o generazioni diverse all'interno di una stessa famiglia, conflitti nelle famiglie ricomposte o ricostituite, conflitti con le famiglie d'origine. Essa si distingue dalla mediazione familiare perché *non* si occupa di coniugi in separazione. La *mediazione familiare* infatti è un percorso che i genitori impegnati nel processo di separazione o di divorzio possono attivare su richiesta per affrontare eventuali conflitti nella gestione dei figli e per continuare ad esercitare nel miglior modo possibile la funzione genitoriale anche dopo la rottura del legame di coppia. La *mediazione intra-famigliare* invece, non si attiva in caso di separazione o divorzio, ma in tutti gli i casi di conflitti relazionali che si sviluppano all'interno di una famiglia. In questo caso gli obiettivi dichiarati dai mediatori sono quello di «riaprire» o «mantenere aperta» la comunicazione tra i membri della famiglia in conflitto e di far stipulare e mettere in pratica agli attori del conflitto accordi condivisi attraverso i quali ricreare buone condizioni di convivenza familiare. I mediatori del Centro B inoltre hanno anche un servizio di *counseling* dedicato a quelle persone che vivono un conflitto intra-familiare in solitudine e cercano, da sole, di risolvere il problema. Vi sono infatti casi di conflitti in cui non tutte le parti coinvolte riconoscono il conflitto e/o vogliono essere coinvolte in percorsi di mediazione volti alla sua risoluzione. A titolo di esempio si riporta di seguito un frammento, estratto dalla registrazione di una

conversazione intercorsa tra i mediatori del Centro B durante una riunione dell'équipe, in cui viene descritto un conflitto trattato nei percorsi di mediazione intra-familiare.

► REG. 3 _II - Centro B

[00:29:16]

1 GIO: cos'altro ho in ballo ((legge)), questo è proprio degli ulti-
2 ahn poi c'è il conflitto fra monica e milena e la figlia, sono
3 mamma e figlia (.) lei ha XX anni la ragazza XX
4 BAR: mh
5 GIO: lei si è separata dal marito alcuni anni fa
6 con un conflitto molto grosso(.) ehm è solo che sta esplodendo
7 il conflitto con la figlia. adesso tra lei e la figlia. le ho
8 ascoltate separatamente due volte
9 BAR: la figlia è adolescente?
10 GIO: ((annuisce con la testa)) adesso verranno in mediazione la
11 settimana [prossima
12 BAR: [oh che bello
13 GIO: mh
14 BAR: la fai da sola?
15 GIO: sì
16 BAR: mh
17 GIO: qua si fa tutto da soli ((sorriscono tutte))
18 e quindi vediamo un po' come va questa situazione tra la
19 mamma e la figlia dove la mamma ha questo (...) del giudizio
20 ha questo grande amore
21 BAR: mh
22 GIO: per la figlia, però la giudica. la figlia si sente
23 completamente inadeguata, uno schifo e non riesce a staccarsi
24 dalla madre per per cui la madre la odia
25 BAR: mh
26 GIO: è una dinamica micidiale. Cè si vogliono un bene dell'anima
27 ma si stanno distruggendo allora io ho da lavorare sul fatto
28 di che entrambe possono esprimere come stanno, che bisogni
29 hanno nella loro relazione e nella loro vita in questo
30 momento perché la ragazza è adulta, ha XX anni quindi vediamo
31 BAR: mh

La mediazione scolastica al Centro B.

La mediazione scolastica che praticano i mediatori del Centro B è una attività rivolta sia a risolvere casi di conflitto in atto all'interno delle scuole (conflitti tra studenti, tra docenti e studenti, fra personale non docente e studenti, fra docenti, fra genitori e personale scolastico) sia a sensibilizzare i bambini e i ragazzi sul tema del conflitto. Una buona parte delle attività svolte dai mediatori nelle scuole riguarda la conduzione di corsi di formazione e laboratori in cui oltre ad affrontare con gli studenti temi quali per esempio il bullismo, il cyber-bullismo, la violenza di genere, strutturano percorsi finalizzati a sviluppare nei giovani la capacità di effettuare forme di mediazione fra pari in caso di piccoli conflitti all'interno o all'esterno del gruppo classe. In alcune scuole i mediatori effettuano inoltre un'attività di consulenza individuale per coloro i quali ne facciano richiesta. Spesso le scuole che non si sono mai avvalse prima dei servizi di mediazione del Centro B, cominciano a farlo dopo aver conosciuto i mediatori in occasione di un corso di formazione. Il Centro infatti ha come mandato istituzionale anche quello di «diffondere» gli strumenti della mediazione nei vari contesti di intervento e propone dunque, in tali contesti, corsi gratuiti sul tema.

5.5.2. La classificazione e l'assegnazione dei casi al Centro B.

Anche la quotidianità dei mediatori del Centro B, come quella dei mediatori del Centro A, è scandita dal lavoro di *front-office*, dallo svolgimento dei *colloqui con l'utenza*, dai sopralluoghi presso le abitazioni private, dalla convocazione e la conduzione di «*tavoli di mediazione*», dal lavoro di *back-office*, dalle riunioni dell'équipe, e dagli incontri «di rete» con altri servizi e istituzioni. Pur senza scopi comparativi è necessario sottolineare alcune fondamentali differenze nel modo in cui i mediatori dei due Centri intendono e svolgono alcune di queste mansioni. Mentre, com'è stato detto, i mediatori del Centro A classificano i casi in base al tipo di percorso che è stato attivato (o che intendono attivare) per la risoluzione del conflitto, i mediatori del Centro B tendono a classificare i casi *in base al contesto sociale in*

cui il conflitto è nato o latente («un caso conflitto intra-famigliare», «un caso di conflitto scolastico», «un caso di conflitto condominiale»), come si può dedurre dai seguenti frammenti di conversazione.

►REG 3 _I - Centro B

[00:29:16]

- 1 GIO: questo è un caso vecchissimo
2 ANN: così io l'ho già sentita e [secondo me
3 GIO: [me lo ricordo io
4 ANN: [eh
5 BAR: [sì
6 ANN: una questione territoriale.
7 BAR: ora mi ricordo anche io (.) era Fiacchi questa.
8 ANN: o Fiacchi- Fuksas (.) territoriale oppure:
9 GIO: era vicinato. Però[io
10 ANN: [eh
11 GIO: me li me li ricordo anche io
12 ANN: esatto

►REG 3 _I - Centro B

[00:34:02]

- 1 ANN: Quindi sì 'somma è una situazione un po' complessa.
2 ((si gira verso Gio)) vuoi vuoi andare tu con
3 l'intrafamigliare?
4 GIO: va bene
5 ANN: e dopo io[vado con lo scolastico?

L'assegnazione dei casi ai mediatori del Centro B viene fatta in base allo stesso criterio: ciascun mediatore tratta, tendenzialmente, solo i casi relativi a due dei

quattro contesti sociali in cui hanno luogo i conflitti che vengono affrontati dal Centro B. Mentre dunque nel Centro A i casi vengono distribuiti ai mediatori di volta in volta e il lavoro su ciascun caso è tendenzialmente collegiale e cooperativo - nel senso che quasi tutte le decisioni ad esso relative vengono comunque condivise e discusse durante le riunioni dell'équipe - nel Centro B l'assegnazione dei casi è quasi automatica e viene in genere fatta «d'ufficio». In questo il coordinatore comunale del centro gioca un ruolo chiave.

Il Centro B riceve infatti molte segnalazioni da parte della polizia municipale e dai servizi sociali. Questa modalità di «ingresso dei casi» è prevalente rispetto alla modalità di accesso spontanea «a sportello» da parte dei potenziali utenti. Il coordinatore comunale del progetto riceve le segnalazioni e le smista assegnandole direttamente ai mediatori a seconda degli ambiti di competenza. Tuttavia, poiché le linee di demarcazione fra i diversi tipi di conflitti non sono sempre nette, se vi sono dubbi circa la correttezza delle assegnazioni i mediatori, confrontandosi fra di loro, le modificano. Per esempio vi sono conflitti che entrano con l'etichetta «conflitto di vicinato» che in realtà si rivelano essere, dal punto di vista dei mediatori, conflitti territoriali perché coinvolgono più famiglie di interi caseggiati: questi casi dunque passano dal mediatore «che fa il vicinato» al mediatore «che fa il territoriale».

Ciascun mediatore una volta che gli è stato assegnato il caso agisce in modo relativamente autonomo e può prendere decisioni senza aspettare necessariamente i momenti di riunione collegiale. Ciò non significa che le decisioni vengano prese dai mediatori in una condizione di totale isolamento: durante i momenti di lavoro di back-office gli operatori si consultano tra loro, chiedono pareri, e chiedono aiuto ai colleghi. In linea di massima comunque vi è una certa autonomia decisionale soprattutto per i percorsi di mediazione intrafamiliare e di vicinato, che vengono spesso seguiti e sviluppati da un unico operatore. Sui conflitti territoriali e sulle attività all'interno delle scuole i mediatori hanno una responsabilità più condivisa poiché in questi ambiti lavorano quasi sempre «in coppia».

Ogni due settimane durante la riunione dell'équipe i casi vengono poi presentati ai colleghi: solo se emergono questioni controverse vengono discusse le decisioni prese dal singolo mediatore. Gli altri casi non vengono propriamente discussi ma semplicemente illustrati. In ogni caso, nel loro lavoro quotidiano, gli operatori hanno comunque come riferimento, per i casi più difficili, il coordinatore del

Centro e in ultima istanza il coordinatore comunale: insieme a quest'ultimo vengono prese le decisioni circa le situazioni più delicate che coinvolgono normalmente altri servizi istituzionali come per esempio la Polizia, il Centro Salute Mentale, l'Istituzione carceraria, ecc.

CAPITOLO 6

IL RACCONTO-IN-INTERAZIONE DURANTE GLI INCONTRI DELL'EQUIPE DEI MEDIATORI. QUADRI TEORICI DI RIFERIMENTO.

6.1. La narrazione come «messa in intrigo» di eventi.

Gli studi sulla narrazione riguardano una grande varietà di prodotti della comunicazione⁵⁸. A partire dallo studio di Vladimir Propp (1928) sulla morfologia della fiaba russa, lo sforzo analitico degli studiosi della narrazione si è focalizzato inizialmente sulla descrizione della struttura delle storie scritte per individuarne «gli elementi costitutivi e i meccanismi di concatenazione e trasformazione di tali elementi» (Ochs & Sterponi, 2003). Tra questi studiosi le definizioni di *narrazione* sono molteplici, anche se in genere si basano su due elementi considerati distintivi di questa tipologia di composizione: la *sequenzialità temporale* e la *configurazione narrativa*. Una narrazione infatti non solo «deve segnare, esprimere e chiarificare l'esperienza temporale» (Ricoeur, [1986] 1989, p.13): affinché la presentazione di una serie di eventi passati in una sequenza temporalmente ordinata assuma lo statuto di *storia* (differenziandosi, per esempio, dall'esposizione delle fasi successive di un processo) essa deve *configurare narrativamente* quegli eventi organizzandoli in una struttura coerente.

Secondo Ricoeur (1989) la principale caratteristica «dell'atto di fare-racconto» è la «messa in intrigo» dei fatti narrati:

«La costruzione dell'intrigo consiste principalmente nella selezione e nell'assetto degli eventi e delle azioni raccontate, che fanno del racconto una storia in tutto, fornita di un principio, un medio e una fine. [...] l'intrigo è l'insieme delle combinazioni mediante le quali certi eventi vengono trasformati

⁵⁸I romanzi, le novelle, i miti, le leggende, le storie popolari, i film e altre forme d'arte visiva, le tradizioni orali, le cronache, le ricostruzioni storiche sono state tutti oggetti di indagine in diversi campi del sapere umanistico e letterario.

in storia o, correlativamente, una storia è ricavata da eventi. (Ricoeur, 1989, p. 13-14).

L'intrigo è il mediatore tra l'*evento* (ovvero ciò che è accaduto) e la *storia*, (ovvero la rappresentazione di quell'evento tramite l'uso del linguaggio). La «messa in intrigo» consiste nel selezionare le azioni e le circostanze, trasformarle in unità narrative e ordinarle secondo una certa logica. Secondo l'autore è l'atto di «comporre ingredienti dell'azione umana che nell'esperienza ordinaria restano eterogenei e discordanti» (Ricoeur, 1989, p.14).

Il modo in cui i fatti (accaduti o immaginati) vengono organizzati in un racconto è stato oggetto di ricerca empirica a partire dallo studio pionieristico di Labov e Waletzky (1967) sul *racconto orale delle esperienze personali*⁵⁹. Questo lavoro e i seguenti dello stesso autore⁶⁰ - che sono alla base dei successivi studi sulle narrazioni orali contenute nelle conversazioni quotidiane - hanno mostrato che il racconto orale assolve sempre a due funzioni: quella *referenziale* e quella *valutativa*. Il racconto non è solo una tecnica verbale per ricapitolare l'esperienza costruendo unità narrative che si accordino alla sequenza temporale di quella esperienza; infatti le narrazioni che assolvono solo alla funzione *referenziale* di rendicontare una successione di eventi suonano inutili e vuote. È la loro funzione *valutativa* che permette alle storie di compiersi e di diventare significative in un determinato contesto sociale (cfr. Labov & Waletzky, 1967).

Il racconto delle esperienze personali secondo Labov ha una struttura tipica composta di sette parti: l'*abstract* (di che cosa parla la storia); l'*orientamento* (chi, dove, quando, cosa); l'*evento centrale* (la situazione critica che imprime una svolta alla storia); la *valutazione* (come o perché questa storia è interessante); il *risultato* (cosa succede alla fine); la *coda*. La valutazione è definita come la parte della narrazione che rivela l'attitudine del narratore verso ciò che viene raccontato e - sul piano strettamente formale - la parte che permette di congiungere l'evento centrale al risultato della storia; ovvero la valutazione è *parte costitutiva* indispensabile di ogni

⁵⁹ Nello studio di L. e W. le narrazioni sono state raccolte in due specifici setting: «uno è il colloquio faccia-a-faccia in cui il narratore parla solo con l'intervistatore, che non è membro del gruppo primario del narratore. Nel secondo caso, il narratore viene registrato in interazione con il suo gruppo primario; sta parlando in parte ai membri del suo gruppo, e in parte ad un estraneo ai margini del gruppo, che fornisce solo una parte dello stimolo per la narrazione.» (Labov & Waletzky, 1967) (trad. mia).

⁶⁰Labov, 1972, 1997.

racconto orale. In studi successivi è stato mostrato che gli schemi strutturali e funzionali emersi dalle storie studiate da Labov si presenta nei racconti orali di molte comunità di parlanti, dai giovani americani neri parlanti il *Black English Vernacular*⁶¹ (Labov, 1972) ai pescatori di lingua portoghese del Nord-Est del Brasile (Maranhão, 1984).

Attraverso l'analisi di diversi tipi di narrazione (testi scritti, storie orali), raccolti in diverse circostanze e presso diverse comunità di parlanti questi studi hanno mostrato che l'autore di un racconto ha un ruolo *costitutivo* rispetto al senso degli eventi narrati ovvero che ogni narrazione contiene sempre degli "indici della prospettiva del parlante rispetto alla realtà narrata" (Caronia, 1997). Questo è il primo fondamentale principio teorico assunto nella presente ricerca. Nell'analizzare le storie che vengono raccontate dai mediatori durante le riunioni delle équipes si è anzitutto tenuto conto del fatto che ogni narratore - attraverso una specifica «messa in intrigo» - costruisce particolari visioni degli eventi passati, veicolando una valutazione degli stessi.

6.2. La narrazione come prodotto di una interazione.

Il secondo presupposto teorico su cui si è fondata l'analisi delle narrazioni dei mediatori è che anche l'atto-di-fare-racconto, come tutte le altre azioni discorsive, ha una natura interazionale.

Molti studi sulla narrazione trattano il racconto letterario, le storie scritte e quelle orali allo stesso modo, concentrandosi sulla loro organizzazione interna e/o sul loro significato socio-culturale e considerandoli tutto sommato *autonomi* rispetto al rapporto narratore/ascoltatore (o lettore). Anche se, a partire dal lavoro del Circolo di Bakhtin, si è andata diffondendo l'idea che «la vita di un testo, la sua vera essenza, si sviluppa sempre al confine tra due coscienze, due soggetti» (Bakhtin, 1986: p. 106) molte ricerche hanno continuato a trattare le storie disancorandole dal contesto spazio-temporale e sociale in cui sono state narrate.

⁶¹ «Con il termine "Black English vernacular" si intende il dialetto relativamente uniforme parlato dalla maggioranza della gioventù nera, nella maggior parte degli Stati Uniti di oggi, soprattutto nelle aree interne della città di New York, Boston, Detroit, Filadelfia, Washington, Cleveland, Chicago, St. Louis, San Francisco, Los Angeles, e altri centri urbani.» (Labov, 1972, p. xiii) (trad. mia).

Bakhtin per primo ha enfatizzato il primato della dimensione sociale su quella individuale nel dare senso a una narrazione e ha spiegato la *generazione di significato* in termini di relazione tra enunciati (*intertestualità*), primato del contesto sul testo (*eteroglossia*) e natura ibrida del linguaggio (*poliglossia*). In particolare ha mostrato che la presunta autonomia narrativa dell'autore di un racconto letterario è in realtà indebolita da tre elementi. Anzitutto l'identità dello scrittore tende a «diluirsi» dentro a quella dei personaggi: all'inizio del racconto i personaggi parlano *in vece* dell'autore ma spesso finiscono col parlare come voci indipendenti. In secondo luogo i personaggi stessi perdono la propria autonomia nel corso della storia: i loro ruoli e le loro identità risentono della polifonia che regna nel racconto. Infine il destinatario del racconto, cioè il lettore, quando legge partecipa alla costruzione del significato delle vicende narrate. Il significato del racconto sta quindi *al di fuori* della sfera della coscienza soggettiva dell'autore ed è il prodotto di una interazione (cfr. Maranhao, 1990).

Pur essendo nate nell'ambito della critica letteraria queste idee hanno trovato piena cittadinanza negli studi - sviluppatasi dopo la svolta linguistica (cfr. cap.3) - che si occupano del *narrare come pratica discorsiva spontanea presente nelle interazioni quotidiane*: in particolare, nell'ambito dell'antropologia linguistica, nei lavori di M.H. Goodwin (1982, 1990a, 1990b); Ochs *et al.* (1989, 1992); Ochs (1997, 2004); Ochs & Capps (2001); Ochs and Taylor (1996).

Ochs & Capps (2001) hanno mostrato che le narrazioni quotidiane sono per gli interlocutori un'occasione per *riflettere insieme sulle situazioni*: gli eventi della vita, attraverso le narrazioni, vengono *posizionati* negli schemi cognitivi, culturali e morali degli interlocutori. Nelle conversazioni di tutti i giorni le storie note e compiute, già narrate altre volte nel passato, sono meno frequenti delle storie *nuove*: di solito infatti - soprattutto con gli interlocutori abituali - i parlanti tendono a riferire accadimenti che non sono ancora stati fissati in storie complete e coerenti. In questi casi raccontare qualcosa a un membro della propria famiglia, agli amici, ai vicini diventa dunque una attività sociale volta a dare senso agli eventi vissuti (Goodwin M.H. 1982, 1990b; Ochs *et al.* 1992). L'aspetto centrale di questo processo di attribuzione di senso è che esso è attivamente co-costruito dagli interlocutori: le storie quotidiane non vengono dunque raccontate *a qualcuno* bensì, sempre, *con qualcuno* (Ochs & Capps, 2001).

Nell'analizzare le storie dei mediatori, oltre ad assumere che ogni racconto prevede una messa in intrigo e una valutazione, ci si è mossi da questo ulteriore presupposto: che ogni storia è co-costruita nell'interazione anche attraverso forme di *tacita collaborazione*.

6.2.1. Lo story-telling nell'Analisi della Conversazione.

Secondo l'Analisi della Conversazione *Narrative Analysis* (Labov e Waletzky, 1967) e i successivi studi empirici ad esso ispirati non hanno tenuto davvero conto della natura interazionale della narrazione: hanno continuato, in un certo senso, a considerare le narrazioni come prodotti «già pronti» che attendono di essere consegnati agli ascoltatori così come sono o, al massimo, modificati o tagliati per adattarsi meglio al contesto in cui devono essere inseriti. Questi studi: «hanno ignorato il fatto che a differenza dei racconti esaminati negli studi letterari, che sono di solito opera di un unico autore [...] i racconti nelle conversazioni ordinarie sono una parte organica del loro ambiente interattivo». (Schegloff, 1997b, p.100-101).

Con riferimento agli studi di Labov, gli analisti della conversazione sostengono che il «carpire» storie attraverso l'uso di interviste produce un errore sistematico a monte dell'analisi delle storie stesse: l'analisi tratta infatti come *non sequenziale* il contesto interazionale in cui le narrazioni sono state prodotte (Sidnell, 2010). Le storie raccolte e analizzate da Labov, secondo la CA, sono *storie ideali* poiché: 1- raccolte da un intervistatore (che, tendenzialmente, non interrompe il narratore mentre racconta); 2- orientate da una richiesta ben precisa («Raccontami di X»); 3- indipendenti dalle reazioni dell'interlocutore (le eventuali reazioni dell'intervistatore non vengono descritte/analizzate nel lavoro di Labov). La CA tratta invece le storie così come nascono spontaneamente nelle conversazioni, come produzioni verbali strettamente legate al contesto locale e alla particolare relazione sociale nelle quali vengono prodotte. Secondo l'approccio CA le storie sono sempre raccontate per un *motivo ben preciso* all'interno di una ben precisa interazione, sono costruite su misura dell'interlocutore («recipient designed») e comunque co-costruite nell'interazione.

Un narratore che non faccia capire perché sta raccontando una *certa storia* in un *certo modo* e in un *certo momento* dell'interazione solitamente incappa in interrogativi del tipo: «e allora? Cosa c'entra questa storia con le cose di cui stiamo parlando?». Per questo la CA si interessa anzitutto al modo in cui le storie vengono iniziate, prestando attenzione a quella che Sacks (1974) ha definito la *prefazione alla storia*. La prefazione è un enunciato che serve a creare uno spazio per la storia all'interno della sequenza in corso inducendo gli interlocutori ad accettare il fatto che il parlante occuperà diversi turni di conversazione per narrare qualcosa. In genere preannuncia anche quali dovrebbero essere le reazioni alla storia, cioè la posizione che gli interlocutori dovrebbero assumere nei confronti dei fatti narrati. Una volta ottenuto il consenso alla narrazione (il «vai avanti» degli interlocutori) l'inizio della storia contiene in genere un «titolo», un riferimento spazio/temporale per gli eventi narrati e il riferimento ai protagonisti. Spesso contiene anche la «fonte» della storia, nel caso in cui il narratore non sia stato personalmente testimone di ciò che sta per essere raccontato. Il compito del narratore a questo punto è quello di costruire la storia mettendo in ordine temporale gli eventi e intrecciandoli con i necessari elementi di sfondo per arrivare a una conclusione coerente del racconto e chiudere il turno.

Lo story-telling è sempre seguito da turni di «reazione» in cui gli interlocutori hanno la possibilità di far capire al narratore se la sua storia è stata compresa. Questo può avvenire in diversi modi: per esempio formulando la morale della storia, raccontando una seconda storia che rinforza la prima, affiliandosi alla posizione del narratore nei confronti dei fatti narrati o dei loro protagonisti (Stivers, 2008). Non sempre però le reazioni sono affiliative, per questo raccontare storie è impegnativo: lo story-telling è un'attività con un «alta posta in gioco» dal momento che chi racconta non solo vuole occupare un turno esteso di conversazione ma cerca l'affiliazione e l'empatia degli interlocutori.

6.3. Le narrazioni dei mediatori: una definizione operativa.

Tenuto conto delle considerazioni precedenti⁶², nell'analizzare i dati raccolti durante gli incontri dell'équipe dei mediatori si è dunque prestato attenzione a due aspetti fondamentali dell'attività narrativa: anzitutto le storie dei mediatori sono il frutto di scelte da loro compiute rispetto a «cosa» raccontare e «come» raccontarlo; in secondo luogo i loro racconti hanno sempre una funzione *valutativa*.

A partire da ciò è stato poi necessario cercare in letteratura gli elementi per costruire una definizione *operativa* di narrazione utile ai fini analitici. A tal scopo si è fatto riferimento al principio caro all'Analisi della Conversazione secondo il quale le storie non si presentano mai come unità discorsive *isolate*, ma nascono nel corso delle interazioni, seguono le traiettorie delle conversazioni o sono prodotte per interromperle (Jefferson, 1978; Sacks, 1974; 1992). Le storie raccontate dai mediatori quando discutono dei casi non sono infatti mai isolate e circoscritte rispetto al resto della conversazione: a volte sono così strettamente intrecciate con le altre forme del discorso che risulta quasi difficile individuarle. Esse vengono iniziate e poi interrotte, spezzettate e distribuite nel corso della conversazione, riprese in momenti successivi.

Assunto questo principio di base si è poi cercato un modo di distinguere in maniera più possibile univoca gli «oggetti» che si trovano nelle conversazioni dei mediatori, per evitare il rischio che *tutto* possa essere considerato narrazione. Per esempio in molti studi sulle narrazioni nei luoghi di lavoro e all'interno delle organizzazioni vengono usate definizioni molto *ampie* di narrazione che includono anche i resoconti e addirittura le attività di pianificazione (cfr. Fasulo e Zucchermaglio, 2008).

Secondo Ochs le narrazioni sono così variegata e coprono un arco così ampio di *format* discorsivi che darne una definizione - in termini di caratteristiche specifiche, generali e fisse - risulta una impresa ardua, per non dire impossibile. È però possibile individuare alcune «dimensioni fondamentali che rappresentano il modo in cui i racconti delle esperienze vengono realizzati nella vita sociale

⁶²Tali considerazioni non sono che uno scarso spaccato di un dibattito che ha impegnato per più di quarant'anni la comunità scientifica internazionale. Per un "inventario" critico degli studi e degli orientamenti sulla narrazione all'interno delle scienze umane e sociali sviluppatosi nei trent'anni successivi alla pubblicazione del lavoro di Labov e Waletzky si veda Bamberg (1997).

quotidiana nel mondo» (Ochs & Capps, 2001) Queste cinque dimensioni sono la *tellership* (le voci narranti); la *telleability* (la narrabilità); l'*embeddedness* (il livello di integrazione con gli argomenti della conversazione in corso); la *linearity* (la linearità narrativa); la *moral stance* (il posizionamento morale). Come rappresentato nello schema a seguire queste dimensioni, secondo Ochs, sono dei *continua*, ovvero ciascuna di esse prevede una gamma di possibilità di realizzazione potenzialmente infinita (Ochs & Sterponi, 2003).

Dimensioni narrative e possibilità di realizzazione (Ochs & Sterponi, 2003, p.135).

DIMENSIONI		POSSIBILITÀ	
Voci narranti	Una voce narrante	↔	Molteplici voci narranti
Narrabilità	Ampia narrabilità	↔	Limitata narrabilità
Livello di integrazione	Narrazione distaccata dal contesto di occorrenza	↔	Narrazione concatenata con l'attività in corso
Linearità	Sviluppo narrativo lineare e ordinato	↔	Sviluppo narrativo non lineare ed indeterminato
Posizionamento morale	Posizionamento morale stabile ed univoco	↔	Posizionamento morale dinamico e negoziato

Nell'analizzare le conversazioni fra i mediatori sono state definite *narrazioni* quelle sequenze che - anche attraverso più voci narranti - presentano una concatenazione di eventi passati con le seguenti caratteristiche: 1) i fatti narrati sono distaccati spazio-temporalmente dal contesto di occorrenza della conversazione; 2) rispetto ai fatti narrati il posizionamento morale dei mediatori può essere sia stabile che negoziato *in progress*; 3) lo sviluppo narrativo delle storie selezionate è tendenzialmente lineare ed ordinato anche se a volte può essere interrotto da «inserti» (per esempio elementi di agenda setting connessi al trattamento del caso in discussione).

Tra le narrazioni individuate utilizzando questi criteri sono infine state scelte per l'analisi quelle a cui è seguita una presa di decisione o di più decisioni operative rispetto a un caso da parte dei mediatori.

6.4. Il discorso riportato nelle narrazioni.

Il discorso riportato, ovvero la forma di discorso prodotta da un parlante che cita o riferisce ciò che è stato detto da qualcun altro, è una delle attività discorsive più diffuse nelle interazioni linguistiche quotidiane e in cui maggiormente si manifesta la natura dialogica del linguaggio (Voloshinov, 1973 [1930]). Come sottolineato da Bakhtin (1981, p.337):

«La trasmissione e la valutazione del discorso degli altri è uno degli elementi più diffusi e fondamentali nel linguaggio umano. In tutti i settori della vita e dell'attività ideologica, il nostro discorso è pieno di traboccante di parole di altre persone che sono trasmesse con un grado di accuratezza e imparzialità estremamente variabile»

Nel riferire espressioni pronunciate da altri il parlante spesso estrae, separa e destoricizza il discorso rispetto al contesto originale dove è stato prodotto e lo ricontestualizza in un nuova cornice conversazionale. Gli enunciati riportati possono essere anche identici agli enunciati originali, a volte molto simili anche nella realizzazione fonetica, ma sono sempre e comunque eventi distinti dagli originali in quanto incorporati in un nuovo contesto e adattati a nuovi scopi comunicativi (cfr. Mortara Garavelli, 1985). Spesso l'espressione citata è poi caratterizzata da trasformazioni, modifiche e ri-funzionalizzazioni. Secondo Voloshinov (1973, [1929]) l'autore trasforma sempre, in qualche modo, il discorso dell'altro a partire dalla valutazione implicita di ciò che l'altro ha detto.

Il discorso riportato - sia *diretto*, che *indiretto*, che *indiretto libero* (cfr. Holt, 1996; Mizzau, 1999) - è una componente fondamentale della narrazione: chi racconta storie ricorre spesso a questa forma discorsiva per rappresentare le situazioni e gli eventi passati. Nelle narrazioni ciò che spesso viene prodotto non è solo «un discorso *all'interno* di un discorso, un espressione *all'interno* di una espressione» ma anche un «discorso *sul* discorso, un espressione *sulla* espressione d'altri» (Voloshinov, 1973: p.115). Il narratore attraverso l'uso del discorso riportato racconta ciò che è successo e/o ciò che è stato detto e, in diversi modi, lo commenta. Il commento non sempre è esplicito: esso può essere veicolato dagli elementi paralinguistici della comunicazione come per esempio il riso, le modifiche di

tono, di volume e di ritmo del parlato. Questi elementi segnalano agli interlocutori il posizionamento del parlante rispetto alle parole altrui: in molti studi realizzati sull'uso della «citazione» (o discorso riportato diretto) e della «imitazione» hanno mostrato come l'utilizzo di questa forma di discorso permette al parlante di «produrre sottili e intricati commenti alle parole degli altri mentre apparentemente tali parole vengono solo riprodotte» (Holt, 2000).

Il discorso riportato diretto, cioè le citazioni, vengono poi a volte utilizzate nelle interazioni come «dimostrazioni» nelle argomentazioni dei parlanti. Clark and Gerrig (1990) affermano che le citazioni «sono un tipo di dimostrazione. Allo stesso modo in cui puoi dimostrare [...] il movimento di un pendolo, puoi dimostrare cosa ha fatto una certa persona dicendo una certa cosa» (p. 764). Anche Philips (1986) ha mostrato, nel contesto specifico dei processi giudiziari, come il discorso riportato formulato come «ciò che l'altra persona ha *realmente* detto» abbia una funzione ben precisa e differenziata rispetto ad altre forme di *reported speech*. In particolare dai dati discorsivi analizzati da Philips è emerso che durante un processo penale per possesso di sostanze stupefacenti, durato circa quattro ore, il discorso riportato diretto (quoting) è stato utilizzato dagli avvocati esclusivamente per veicolare quel tipo di informazioni presentate come «evidenze» direttamente connesse alle «prove» del reato. La «citazione esatta» è stata sempre utilizzata, durante le narrazioni «dei fatti», per: 1) segnalare alla giuria che le informazioni veicolate attraverso tale forma discorsiva richiedevano maggior attenzione; 2) annunciare agli altri avvocati e al giudice che il discorso così riportato doveva essere trattato in altro modo rispetto al *reported speech* che aveva lo status di mera informazione di sfondo o di contesto (p. 155).

Il discorso riportato è una delle attività discorsive più frequenti durante le riunioni delle équipes dei mediatori. Come si vedrà nel caso analizzato nel Capitolo 7 concorre spesso a costruire personaggi e contesti (Goffman, 1981; Goodwin, C., 1994) nelle narrazioni dei casi sviluppate dai mediatori. Si presenta sia nella forma del discorso diretto che indiretto ed è spesso connesso sia alla funzione valutativa dei casi in trattamento che alle decisioni che vengono prese a riguardo.

La definizione di discorso riportato utilizzata per individuare nel corpus dei dati l'occorrenza di questa specifica attività discorsiva è quella proposta da Mortara Garavelli (1985): «Si ha DR quando L (locutore) riproduce sulla catena verbale (e) in

cui realizza il proprio atto di enunciazione E, un altro atto di enunciazione E1 da ascriversi a una fonte L1 non necessariamente diversa da L» (p.21).

I criteri utilizzati per distinguere i due tipi di discorso riportato - il discorso diretto (DD) e il discorso riportato indiretto (DI) - sono quelli suggeriti da Mizzau (1999): nel discorso riportato indiretto vi è sempre un verbo introduttore che può essere neutro (eg. dire, dichiarare) o presupposizionale (eg. confessare, pretendere), mentre nel discorso riportato diretto non sempre tale verbo è presente ma vi sono sempre due «centri discorsivi» separati e marcati. Inoltre mentre nel DI c'è un «rapporto di inclusione» tra il discorso del parlante e il discorso riportato, nel DD il rapporto è di disgiunzione. Il DD è mimetico e comporta un distacco - spesso anche fonetico - nella forma del parlato. Il DI al contrario sembra comportare un coinvolgimento e una partecipazione responsabile del parlante rispetto a quanto pronunciato dall'autore originario del discorso. Il discorso riportato infine è tale solo quando nel turno del parlante rappresentato l'*oggetto* del discorso. *Dico che questo non è vero* non è discorso riportato, come non lo è *Prometto che verrò*. (Mizzau, 1999, p. 189).

Frammenti di discorso riportato riconosciuti nel corpus dati della ricerca svolta presso i Centri di Mediazione sono per esempio :

- Discorso riportato indiretto (DI)

REG 2 - CENTRO A - FRAMMENTO n.3
(sequenza completa in Appendice 1).

21 ALF: le ho spiegato le abbiamo spiegato tutto quanto
22 → e lei aveva detto che le andava bene.

- Discorso riportato diretto (DD):

REG 1 - CENTRO B - FRAMMENTO n.2
(sequenza completa in Appendice 3).

12 ANN: e una che gli urlava cè questo era stato imballato:
13 → "allora mi dice che cos'ha?" tipo così no? prop- era
14 anche la faccia di una che lo stava prendendo in
15 giro.

CAPITOLO 7

IL RACCONTO-IN-INTERAZIONE DURANTE GLI INCONTRI DELL'EQUIPE DEI MEDIATORI. ANALISI DI UN CASO.

7.1. La riconfigurazione degli eventi nel racconto in-interazione dei mediatori

In questo capitolo verrà mostrato come in una conversazione fra mediatori il narrare episodi passati in forma di storie produca una *riconfigurazione* degli eventi funzionale agli scopi dell'interazione in cui tali storie vengono narrate (Goodwin, M.H., 1982, 1990b).

I resoconti che i mediatori producono quotidianamente parlando di accadimenti recenti con i propri colleghi nei momenti di *back-office* sono bozze grezze piuttosto che prodotti finiti: i narratori hanno qualcosa da raccontare, ma i dettagli e le opinioni su quanto accaduto sono relativamente indefiniti. Ciò che viene invece prodotto durante gli *incontri di équipe* sono racconti più raffinati, narrazioni coerenti e complete. Vi sono casi in cui queste narrazioni rimangono di dominio del narratore, nel senso che gli interventi degli interlocutori assolvono quasi esclusivamente alla funzione di ratificare la storia narrata. In altri casi diverse narrazioni dello stesso accadimento (versioni diverse proposte da diversi soggetti) si fondono delineando una nuova storia, che comprende alcuni degli elementi delle storie precedenti (e ne elimina altri). In altri casi ancora la storia viene letteralmente co-costruita passo passo dagli interlocutori, attraverso un lavoro di assemblaggio che tiene conto, tra l'altro, del grado di *autorità epistemica* (Heritage & Raymond, 2005) di ciascun partecipante al processo. Lo *story-telling*, in tutti i casi, è uno dei luoghi privilegiati dove i mediatori costruiscono in modo discorsivo una rappresentazione condivisa degli eventi che conduce alla presa di decisioni o alla ratifica e formalizzazione di decisioni già prese.

7.2. La macro struttura delle conversazioni dei mediatori durante le riunioni di équipe.

Quella analizzata nel presente capitolo è una sequenza di story-telling che fa parte di una collezione di narrazioni videoregistrate nel corso di quattro riunioni delle équipes dei mediatori, due delle quali si sono svolte presso il Centro A e due presso il Centro B.

Il materiale video relativo alle riunioni è stato prima di tutto esaminato per individuare, se esistente, una eventuale *macro-struttura tipica* di questi eventi. In effetti dai dati analizzati è emerso che tutte le riunioni, nel loro complesso, si compongono di *tre momenti*:

- 1) una *fase di apertura* che può durare da un minimo di (circa) dieci minuti a un massimo di un'ora in cui si trattano le questioni considerate di carattere «organizzativo»;
- 2) una *parte centrale* dedicata alla discussione dei «casi»;
- 3) una *chiusura* i cui di solito si concentra l'attività di agenda-setting.

Nella *fase di apertura* il coordinatore del servizio o il mediatore senior propongono temi quali: la distribuzione dei compiti di back-office (preparazione e distribuzione di comunicazioni agli utenti, elaborazione e archiviazione della documentazione relativa ai casi); problemi tecnici relativi alla gestione degli spazi e delle attrezzature dell'ufficio (rotture e riparazioni degli arredi, riscaldamento, pagamento utenze, aggiornamenti dei software, problemi con la connessione internet etc); aggiornamenti relativi agli incontri istituzionali e inter-istituzionali a cui è previsto partecipi (o a cui ha già partecipato) un rappresentante del Centro; aggiornamenti relativi ad attività sul territorio organizzate da altri soggetti che richiedono/prevedono il coinvolgimento dei mediatori; questioni relative alla gestione del personale e dei turni di presenza in ufficio; questioni relative alla comunicazione verso l'esterno delle attività del centro. Questa fase iniziale è in genere caratterizzata da turni molto lunghi del coordinatore del servizio, del mediatore senior o di un altro mediatore che viene invitato ad esporre una particolare questione da uno dei primi due. Il parlante in genere viene interrotto solo da richieste di chiarimento riguardo i temi trattati. In questa fase vi sono anche alcuni momenti, più o meno articolati, di *agenda-setting*.

La *fase di discussione dei casi*, ovvero la parte centrale delle riunioni, sia presso il Centro A che presso il Centro B è quella caratterizzata dalla maggior presenza di *narrazioni, storie e aneddoti* ed è ricca di stringhe di *discorso riportato diretto, indiretto, indiretto libero* (Mortara Garavelli, 1985; Mizzau, 1999). In questa parte della riunione, in entrambi i Centri, i casi di cui discutere e la loro successione non sono predefiniti in un ordine del giorno.

Le riunioni del Centro A sono caratterizzate da veri e propri *turni di negoziazione* che precedono la discussione di ogni caso, dedicati a definirne *in progress* l'ordine di priorità. Il numero di casi trattati, il tempo dedicato ad ognuno di essi e l'ordine di successione dipendono anche da fattori contingenti (per esempio il fatto che un mediatore debba abbandonare la riunione prima del tempo o il fatto che la riunione debba essere conclusa in tempi brevi). Anche il grado di autorità connesso alla posizione gerarchica degli attori coinvolti influisce sulle scelte, tanto che spesso i casi trattati per primi sono quelli proposti dal mediatore senior/ coordinatore. Altre volte è l'*autorità epistemica* (Heritage & Raymond, 2005) accordata a uno dei mediatori rispetto a uno specifico caso o tema da trattare che gioca un ruolo centrale nella negoziazione: se un argomento è sconosciuto o semi-sconosciuto a tutti gli altri colleghi e il mediatore incaricato, attribuendovi un carattere d'urgenza, chiede di parlarne, la sua richiesta viene accolta.

La fase di discussione dei casi tra i mediatori del Centro B si svolge invece in base all'ordine con cui i singoli mediatori decidono, in autonomia, di illustrare - ai propri colleghi e al coordinatore comunale che sovrintende alle loro riunioni di *équipe* - lo stato di avanzamento delle situazioni di cui sono incaricati. Com'è stato detto i mediatori del Centro B hanno infatti una suddivisione delle mansioni piuttosto stringente nel senso che ciascuno di loro si occupa di uno specifico ambito di mediazione: i casi trattati dal Centro B vengono classificati per tipologia e assegnati al mediatore preposto. Il coordinatore comunale del Centro B (che non è un operatore del Centro, ma una figura esterna presente solo in occasione delle riunioni di *équipe* o di altri incontri di carattere istituzionale), ha una funzione di *collettore* essendo presente nei momento assembleari in cui tutti i casi in trattamento vengono presentati ed eventualmente discussi. La fase di presentazione dei casi diventa l'occasione per il mediatore di raccogliere critiche, sollecitazioni e suggerimenti per correggere eventualmente il suo operato, sia in corso d'opera sia a percorso

terminato. Di fronte al fatto compiuto le critiche e l'eventuale espressione di disapprovazione circa le modalità di lavoro adottate su un caso da parte dei colleghi o del coordinatore hanno più che altro l'obiettivo di invitare il mediatore a riflettere su come agire in modo alternativo in situazioni analoghe che si dovessero ripresentare in futuro.

Le attività di agenda-setting che caratterizzano la *fase di chiusura* delle riunioni di équipe, infine, riassumono e pianificano l'implementazione delle decisioni prese nelle fasi precedenti.

7.3. Costruzione di scene e personaggi nei racconti dei mediatori: divergenze e convergenze di traiettorie narrative.

I mediatori a volte prendono decisioni di gruppo sulla base di una conoscenza individuale *parziale* dei casi trattati. Può infatti accadere che solo uno dei mediatori conosca approfonditamente lo stato di "lavorazione" di un caso, avendolo seguito fin dall'inizio ed essendo stato testimone diretto di tutti gli eventi interazionali che hanno avuto luogo all'interno del Centro e ad esso concernenti. Solo lui/lei conosce le parti coinvolte (avendoci parlato una o più volte, presso gli uffici del Centro o al loro domicilio), i luoghi del conflitto (avendo effettuato i necessari sopralluoghi), i termini del contendere. Sulla base di queste e altre informazioni (per esempio che una delle parti sia coinvolta in una procedura giudiziaria, che si siano attivati i servizi sociali, che le famiglie dei confliggenti siano informate o meno etc.) si è già fatto una idea di come potrebbe essere trattato il caso. Com'è stato illustrato (cfr. cap. 5) presso il Centro A ogni caso viene a più riprese discusso nel corso delle riunioni dell'équipe, in modo che possano essere assunte decisioni collettive riguardo ad esso. Presso il Centro B invece i mediatori hanno un margine di autonomia maggiore, su alcuni casi decidono da soli, per esempio nei casi di consulenza individuale nell'ambito della mediazione intrafamiliare.

Nella presentazione dei casi ai propri colleghi le traiettorie narrative non sempre sono allineate o convergenti: a volte i mediatori entrano in conflitto perché le loro storie, basate sugli stessi eventi, assumono significati differenti. I mediatori a questo punto usano strategie di ri-allineamento, per arrivare ad una narrazione

sufficientemente condivisa, sulla quale prendere decisioni accettabili per tutti. In mancanza di una visione condivisa infatti si creano delle situazioni di emparse che possono bloccare il processo di decision-making e i casi rimangono, in un certo senso, in sospeso. Ciò determina l'impossibilità, per il mediatore/i mediatori incaricati, di "andare avanti sul caso". Le potenziali ricadute di questa stagnazione sono il peggioramento delle relazioni tra gli operatori e i confliggenti, la perdita di fiducia da parte di questi ultimi nei confronti dell'azione del Centro, la difficoltà "riprendere in mano" il caso in un secondo momento, ecc. Questa situazione è evidentemente non auspicabile, perciò i mediatori tendono a co-costruire storie di senso condiviso, sulla base delle quali prendere decisioni unanimi.

7.3.1. Via Vigilli.

Il «caso di Via Vigilli» è stato discusso dall'equipe dei mediatori del Centro A durante una riunione (della durata prevista di due ore) che avrebbe dovuto concludersi prima dell'apertura del front-office per dar modo a tutti gli operatori, anche quello di turno allo sportello, di partecipare all'incontro per intero. La parte di riunione dedicata agli aspetti organizzativi si è prolungata e quando i mediatori hanno cominciato a discutere dei casi mancavano poco più di dieci minuti all'arrivo dell'utenza. Il fatto di dover decidere come gestire l'apertura dello sportello con la riunione ancora in corso (chi avrebbe dovuto aprire? chi sarebbe dovuto rimanere alla riunione?) ha reso discontinua e frammentaria la conversazione. I mediatori, rendendosi conto di aver poco tempo per affrontare tutti i casi previsti in agenda, hanno dovuto operare delle scelte lasciando in sospeso, e rimandando a una discussione successiva, diverse situazioni (cfr. *infra*).

I mediatori protagonisti della conversazione sono: Elvira (mediatore senior)/coordinatore), Alfonso (mediatore junior), Anna (mediatrice linguistico-culturale di lingua cinese), Elisa (tirocinante presso il Centro). Il frammento analizzato ha inizio quando i mediatori si apprestano a discutere i casi: comincia infatti con alcuni turni di negoziazione dedicati a scegliere quale caso trattare per primo. A un certo punto «il caso di Via Vigilli» viene proposto da Alfonso, e subito accolto da Elvira.

Il caso riguarda un conflitto condominiale, dove due signore anziane (Gattini e Arimbelli, dirimpettaie abitanti all'ultimo di quattro piani di una palazzina ubicata in un quartiere periferico della città) sono, a detta loro, perseguitate da una vicina che abita al primo piano, la signora Galligari. Le signore Gattini e Arimbelli si sono rivolte al Centro di Mediazione dicendo che la signora Galligari, le aggredisce verbalmente - accusandole in modo pretestuoso di comportamenti incivili - ogni qual volta si incontrano casualmente negli spazi comuni condominiali. Secondo le due signore la loro vicina, senza alcuna ragione apparente, sta anche rovinando la loro reputazione raccontando falsità agli altri condòmini: le relazioni condominiali sono infatti di molto peggiorate a causa di questo suo comportamento. Il caso di Via Vigilli è già stato «trattato» in parte da Elvira e in parte da Alfonso, che hanno effettuato alcuni sopralluoghi presso il condominio e hanno già ascoltato, in momenti diversi, le parti in conflitto. In occasione del loro primo sopralluogo sono stati anche testimoni diretti di una furibonda lite scoppiata tra le tre signore che si sono incontrate sulle scale del condominio.

La sequenza analizzata ha la durata di circa sette minuti: il trascritto è stato suddiviso in parti e solo alcune di esse sono riportate integralmente e analizzate nel dettaglio. Per completezza, e al fine di rendere il più possibile comprensibile l'analisi, le parti non trascritte sono comunque di seguito riportate sotto forma di riassunto.

1. I mediatori negoziano per decidere quali casi trattare.

REG 1_II - Centro A

(trascrizione semplificata)

[00:10:28]

- 01 Alf: °elv tu di che altri casi()volevi parlare
02 Elv: ilaria. vigilli? monier?(0.2)via verdi? panfredi?(0.5)
03 primanera sorbito? ((scorrendo un foglio posto sul
tavolo davanti a lei))
04 Alf: `kkei ((solleva lo sguardo dalla lista di Elvira al suo
viso,abbozzando un sorriso))
05 Elv: merloni=
06 Alf: facciamo u[na- ((comincia a cercare qualcosa nella tasca
dei pantaloni))

07 Elv: [=via turpi ventisette?
08 Alf: (urti)
09 Elv: °e brocchi.
10 Eli: ((guardando Alfonso))tu hai un ascolto [tra::
11 Ann: ((voce fuori campo)) [ehmp
12 Elv: [°mezz'ora
13 Alf: [io:[:
14 Elv: [no, dieci minuti
15 Alf: [no,Ramon dovrebbe::(0.5) [secondo me Ramon viene
16 quando apriamo ((guarda il cellulare che ha appena
estratto dalla tasca))
17 Elv: [e questi sono solo i
18 principali
19 Alf: ehm
20 Elv: che ore sono((guarda Alfonso))
21 Eli: cinque e ve[nti
22 Alf: [cinque e venti)
23 Alf: cioè(0.2)finché non arriva Ramon (0.5) poi io::
((guarda Elisa poi indica in direzione dello
sportello per il pubblico))
24 Elv: beh comunque bisogna aprire ((guarda Alfonso))

La trascrizione della sequenza dei turni che si conclude con la scelta del primo caso da trattare (righe 1-30) è stata corredata da numerosi riferimenti agli *elementi cinesici* dell'interazione nonché alla presenza di oggetti⁶³ che completano il *campo semiotico* (Goodwin, C. 2000) in cui si svolge l'azione dei mediatori: tali elementi contribuiscono infatti in maniera significativa a costruire la *cornice* in cui si inseriranno le interazioni successive. Anzitutto gli sguardi, la mimica, i gesti e la postura di Elvira e di Alfonso -che tendono ad escludere dall'interazione Elisa e Anna - anticipano che le due mediatrici non contribuiranno a decidere quanti e quali casi verranno discussi. Inoltre diversi elementi -legati alle considerazioni sull'orario di apertura al pubblico e sull'arrivo di un utente che ha appuntamento con Alfonso- concorrono a veicolare l'idea che la discussione dei casi sarà frettolosa e frammentaria.

⁶³ fogli di appunti, agenda, telefono cellulare usato come orologio.



FIG. 6: ELVIRA E ALFONSO ESCLUDONO ELISA E ANNA

II. I mediatori decidono di cominciare dal caso di Via Vigilli. Alfonso «lancia» una storia.

- 25 Alf: sìsì()e:hm(0.5)non so(.)di cosa vuoi parlare(.)io(0.2)
 26 proporrei un ragionamento veloce su via vigi[lli
 ((guarda Elvira che nel frattempo riporta lo sguardo
 sulla lista))
- 27 Elv: [si,si che ce
 28 l'ho anche'io, così lo estingua[mo=
- 29 Alf: [esatto
- 30 Elv: =vai
- 31 Alf: e::hm (1.0)Via Vigilli: ha telefonato l'arimbelli(1.0)che
 ((rivolgendo lo sguardo a Elv e indicandola))
 32 ~con~cui~ho~parlato~poi~ci~hai~parlato~tu~però~me[:glio.
- 33 Elv: [sì.
- 34 Alf: *hhh e la signora non voleva fare il tavolo.
- 35 Ann: [ah.
- 36 Elv: [hhh ehe hhh hhh ((ride))

37 Eli: °si è ritirata[()
38 Alf: [quindi::sì
39 Ann: perché?

Elvira ed Alfonso decidono di cominciare da «Via Vigilli» (righe 25-30), con uno scambio in cui Alfonso propone «un ragionamento veloce» sul caso (riga 26) ed Elvira acconsente dicendo che anche lei ha il caso in agenda («sì, sì, che ce l'ho anche io», righe 27-28). La mediatrice conclude il suo turno dicendo «così lo estinguiamo»: ai fini dell'analisi non è chiaro se nel suddetto enunciato la particella pronominale «lo» si riferisca al «ragionamento» (ovvero la discussione del caso) o al *caso stesso*. Alfonso però mostra di capire Elvira, confermando quanto detto dalla collega pronunciando alla riga 29 la parola «esatto» - classificabile come un elemento di *back-channel*, ovvero un'espressione che indica la comprensione da parte del destinatario di ciò che è stato detto (cfr. Schegloff, 1982). Elvira a questo punto invita Alfonso a prendere la parola, per mezzo di una esortazione («vai», riga 30).

Alfonso comincia un turno (riga 31) contenente alcuni elementi caratteristici della *prefazione di una storia*: un *titolo* che è anche *riferimento spaziale* (Via Vigilli) e una *protagonista* (la Signora Arimbelli). Manca un riferimento temporale preciso, ma l'utilizzo del passato prossimo («ha telefonato l'Arimbelli») colloca comunque nel tempo il fatto narrato. Alfonso aggiunge come *inserto* un dettaglio di sfondo (il fatto che dopo la chiamata, la signora in questione ha avuto una conversazione più approfondita con Elvira) e conclude la sua prefazione con un enunciato che anticipa le implicazioni problematiche della storia («e la signora non voleva fare il tavolo», riga 34). Un aspetto rilevante della prefazione di Alfonso è che l'inserto «con cui ho parlato, poi c'hai parlato tu, però meglio» (riga 32) - pronunciato con un'accelerazione del ritmo del parlato - non serve solo a fornire un elemento di background alla storia narrata ma assolve la funzione di invitare Elvira a partecipare al racconto. La mediatrice a questo punto sostiene il progredire della narrazione confermando di avere effettivamente parlato con la Signora Arimbelli, ma solo alcuni turni dopo prenderà la parola per spiegare i retroscena del fatto introdotto da Alfonso.

Altro aspetto interessante del turno di Alfonso è che alla riga 34 il mediatore formula una stringa di *discorso riportato indiretto* facendo uso del tempo imperfetto

che rende ambiguo il significato di quanto appena pronunciato. L'enunciato «e la signora non voleva fare il tavolo», ai fini dell'analisi, può essere infatti interpretato almeno in due modi: 1) Alfonso utilizza (impropriamente) l'imperfetto al posto del passato (abbastanza comune nell'italiano colloquiale) per comunicare che la signora in questione non ha accettato la loro proposta di convocare un tavolo di mediazione per affrontare il caso di conflitto in cui lei è coinvolta; 2) Alfonso sta trasmettendo una *doppia informazione* ovvero che la signora ha dichiarato, in passato, la sua indisponibilità a partecipare al tavolo di mediazione, cambiando però idea successivamente. Come nel caso già visto (cfr. *supra*) questa ambiguità sembra non essere rilevante per i destinatari, che non prendono l'iniziativa di chiedere precisazioni. Elvira, anzi, *commentando* l'enunciato di Alfonso attraverso un sorriso e una espirazione prolungata, mostra di conoscere perfettamente il fatto e di avere già una sua opinione a riguardo. Elisa e Anna - che sono state in ascolto per tutta la durata della sequenza di prefazione - chiedono a questo punto spiegazioni circa il comportamento della Signora Arimbelli (righe 37 e 39) esprimendo in questo modo il loro implicito invito a far progredire la storia ("go ahead", cfr. Sacks, 1974).

III. Storia del perché la signora Arimbelli «non voleva fare il tavolo».

40 Elv: allora~secondo me il problema è stato che. lei ha parlato
 41 con la gatti:ni?
 42 Ann: mh
 43 Elv ch'è:la~signora~dell'ultimo~piano~quell'anziana~di~
 44 no'antadue~anni(0.5)e::quando le ha chiesto se noi siamo
 45 andati a parlare con lei lei le ha detto di NO. (EH hhhh
 46 hhh)*hhh e:[:::
 47 Eli: [perchè si è scordata?
 48 Elv: pro'amilmente si è dimenticata,
 49 Ann: e già.
 50 Elv: e:::~m: inoltre la signora~quando~siamo~andati~a~
 51 parlare~con~lei diceva che:::non ci sono problemi
 52 all'interno del condominio=
 53 =che c'erano, in passato,
 54 Alf: la signora gattini.
 55 Elv: sì (0.5) ma che:::non ce ne sono più. e che lei va

Dalla riga 40 Elvira prende la parola per continuare la narrazione agganciandosi alle domande poste da Elisa e Anna. Allineandosi ad Alfonso e in continuità con l'impostazione della storia data dal collega, Elvira produce un turno esteso in cui:

- (righe 40-41) offre agli ascoltatori ulteriori elementi di *orientazione* (cfr. Labov e Waletzky, 1967) ovvero *chi* altro è coinvolto nella vicenda (la Signora Gattini) e *dove/quando* si colloca l'origine del fatto appena narrato (nel corso di un colloquio privato intercorso tra la Signora Arimbelli e la Signora Gattini);
- (righe 43-44) *caratterizza* un personaggio (la Signora Gattini è «quella anziana di novantadue anni»);
- (riga 44-45) fornisce un ulteriore elemento che *complica l'azione* (ibidem) nella storia (ovvero il fatto che la Signora Arimbelli abbia chiesto alla Signora Gattini se i mediatori fossero andati ad incontrarla);
- (riga 45) arriva rapidamente al *climax* della storia («lei ha detto di NO»).

Degno di nota è il fatto che Elvira inizia la sua narrazione (riga 40) con un enunciato che contiene la parola «problema». Questo termine è un *istanza indessicale prospettica* (Goodwin, C. 1996): il senso di ciò che costituisce il problema non è ancora disponibile per i destinatari, ma qualcosa che deve essere scoperto man mano che l'interazione procede. Il termine assume la funzione di dispositivo per gestire in modo efficace il collegamento tra la premessa di Alfonso e il resto della storia che sta per essere raccontata: entro la fine del racconto, un «problema» che ha causato il rifiuto della Signora Arimbelli a partecipare al «tavolo di mediazione» sarà rivelato. Inoltre, definendo «problema» un fatto che è più propriamente «un motivo per cui», Elvira assume una posizione rispetto ai fatti narrati creando un contesto di valutazione in cui si inseriranno le prossime mosse degli interlocutori. (Jefferson, 1978; Sacks, 1974).

Un altro aspetto da sottolineare è che la narrazione di Elvira (righe 40-46) riguarda un *evento comunicativo* la cui ricostruzione richiede l'utilizzo del *discorso riportato indiretto* («quando le ha chiesto se noi siamo andate a parlare con lei, lei le

ha detto di no», righe 44-45). Elvira funziona qui come la *sounding-box* di una conversazione la cui *autrice* è la Signora Arimbelli, ma le *responsabili* (cfr. Goffman, 1981) sono la signora Arimbelli stessa e la signora Gattini. La spiegazione proposta da Elvira circa i motivi del rifiuto della Signora Arimbelli ad organizzare il tavolo contiene dunque un elemento basato su ciò che potrebbe essere definito una *diceria* (cfr. Philips, 1986), ovvero qualcosa detto da Tizio *secondo Caio*.

L'enfasi con cui Elvira pronuncia la parola «NO» e la sua risata a fine turno *commentano* di nuovo la vicenda narrata: associate all'uso del termine «problema» a inizio turno ribadiscono la sua posizione rispetto al comportamento dei protagonisti della storia e rispetto alla vicenda nel suo complesso. Arrivati a questo punto il riso di Elvira e la sua esitazione nel continuare il turno segnalato dal prolungamento del connettore «e» (riga 46) lasciano lo spazio a Elisa (riga 47) per fare una domanda che ha la doppia funzione di:

- invitare Elvira a formulare il «motivo» del comportamento della Signora Gattini, anticipandolo sottoforma di *ipotesi plausibile* («perchè si è scordata?» riga 47);
- promuovere l'ulteriore sviluppo della storia.

Elvira si aggancia infatti all'ipotesi di Elisa producendo altre stringhe di discorso riportato indiretto (righe 51-53, 55, 56) che danno al pubblico ulteriori elementi sul *protagonista principale* della storia. L'immagine della Signora Gattini comincia ad essere delineata a partire dal fatto che è una «persona che ha cambiato idea».

IV. I mediatori concorrono alla caratterizzazione del personaggio principale della storia.

57 Alf: [ah
 58 Eli: [hhh ((sorride))
 59 Elv: =che lei:::
 60 Alf: cioè quindi no- non ha parlato del[la::: della
 61 galligari
 62 Ann: [schizofrenia pura.
 63 Eli: [(ha novant'anni)
 64 Elv: [è anziana: ha novantadue anni 'sta signora qua. quindi
 65 cioè:: [mi dimentico io da::: cosa ho mangiato io oggi a
 66 mezzogiorno figurati 'sta qua di novanta'ue anni *hhh
 67 Ann: [poveretta

68 Elv: ((si schiarisce la voce))(1.0) e:::m (2.0) e quindi
69 secondo me l- l'arimbelli ha perso un po' fiducia, [=

70 Alf: [mh, sì

71 Elv =perchè: la gattini le ha detto:: (hhh) che non [ci siamo
72 andati

73 Alf: [sì

74 Ann: cavolo

Alfonso si inserisce alla riga 57 con l'interiezione «ah» che qui indica *un evento cognitivo del parlante in rapporto al discorso in atto* (cfr. Stame, 1999): pronunciato con un tono sorpreso e accompagnato da alcuni accentuati elementi cinesici (vedi figura 7 a seguire), questo marcatore conversazionale si qualifica definitivamente come *espressione di stupore* combinandosi con l'enunciato successivo di Alfonso («quindi non ha parlato della galligari» - riga 59). Lo sconcerto di Alfonso contribuisce a rafforzare l'immagine della Signora Gattini veicolata da Elvira, tanto che ANN, mediatrice mai coinvolta prima nel caso, commenta quanto raccontato con l'espressione «schizofrenia pura» (riga 62). Ann usa una formulazione estrema (*extreme case formulation*, cfr. Pomerantz, 1986) per indicare di comprendere i fatti narrati e le motivazioni dei protagonisti, contribuendo alla costruzione di un personaggio che va progressivamente delineandosi come «inaffidabile». Anche Elisa partecipa commentando con un sorriso e una espirazione (riga 58) il discorso riportato attribuito alla Signora Gattini.

Tutti i partecipanti contribuiscono dunque alla definizione del personaggio «Signora Gattini». Elvira dalla riga 64 si può agganciare ai commenti dei colleghi per completarne la caratterizzazione: la signora è molto anziana, alla sua età è normale dimenticare le cose e cambiare idea.

Una volta delineato il personaggio della Signora Gattini, la storia raccontata da Elvira arriva rapidamente alla sua conclusione. La mediatrice può infatti a questo punto esplicitare la natura del «problema» che era stato anticipato all'inizio della narrazione: la Signora Arimbelli «ha perso un po' fiducia» nei mediatori perché la Signora Gattini -a causa della sua «senile» smemoratezza- le ha dato una falsa informazione circa l'attività dei mediatori («e quindi secondo me l'arimbelli ha perso un po' fiducia perché la gattini le ha detto che non ci siamo andati», righe 68-72). Alla fine della storia i colleghi di Elvira reagiscono in maniera affiliativa: in particolare

Anna suggella il racconto con l'espressione gergale «cavolo», che esprime allo stesso tempo sorpresa e rammarico.

FIG. 7 - L'espressione di stupore di Alfonso



V. Sintesi.

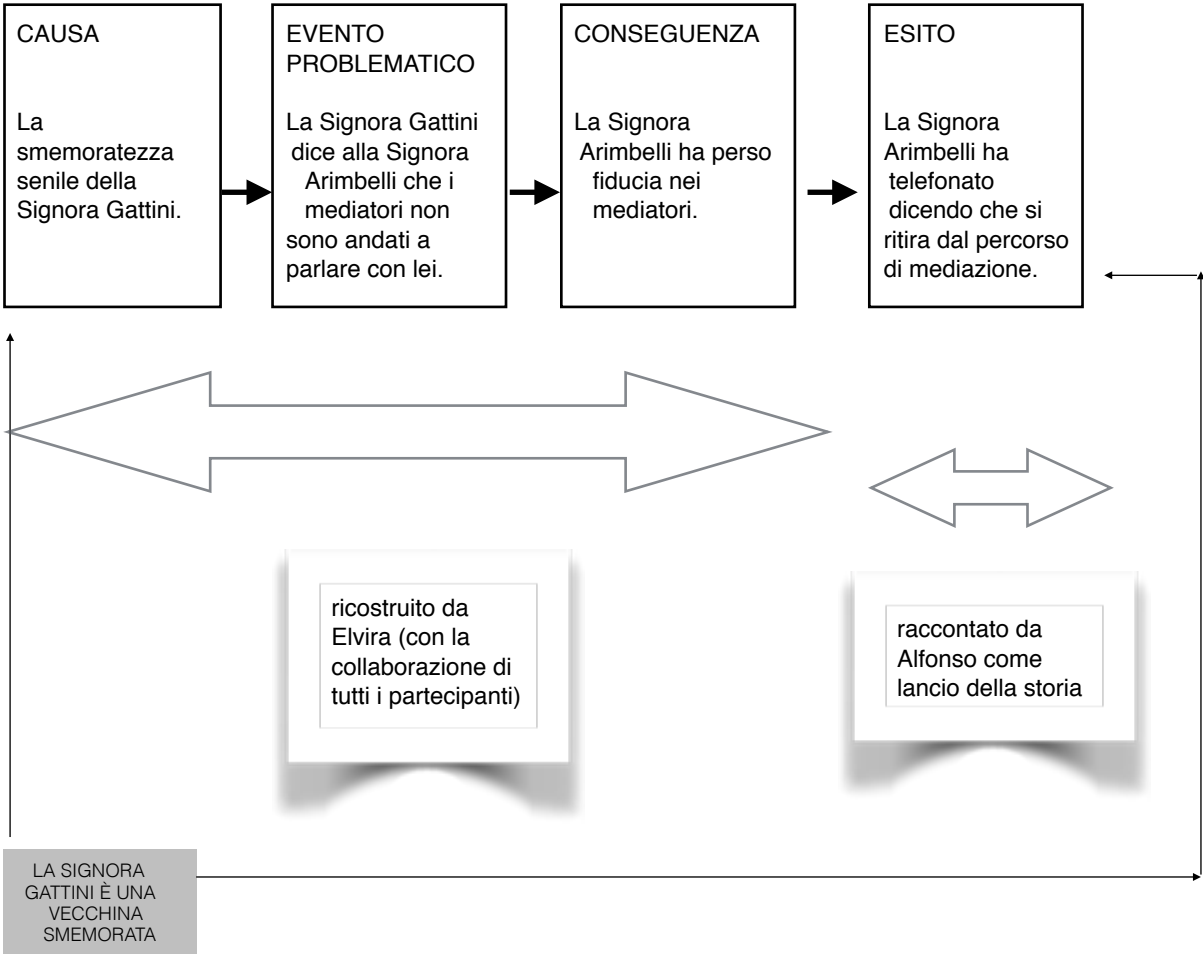
Il caso di Via Vigilli viene trattato a partire da una storia raccontata da Elisa e Alfonso alle altre colleghe che non hanno seguito il caso⁶⁴. La storia riguarda un *incidente di percorso* che ha bloccato l'intervento dei mediatori. Il retroscena è che due signore (Gattini e Arimbelli) si sono rivolte insieme al centro di mediazione per risolvere un conflitto condominiale. Elvira e Alfonso hanno avviato un percorso che prevede, come quasi sempre in questi casi⁶⁵, l'ascolto separato delle parti in conflitto, alcuni sopralluoghi presso il condominio e la convocazione del «tavolo di mediazione». Dopo aver parlato con tutte le parti in causa e aver visitato più volte il condominio, i mediatori si sono dunque adoperati per fissare la data in cui svolgere il colloquio di mediazione, ma a questo punto la Signora Arimbelli, inaspettatamente, ha espresso la sua volontà di ritirarsi dal percorso.

La storia dell'*incidente di percorso* viene lanciata da Alfonso che espone *l'esito* dell'incidente stesso (il rifiuto della Signora Arimbelli di partecipare al tavolo), ma raccontata da Elvira che ricostruisce i fatti e ne identifica le cause. Il racconto di Elvira assolve contemporaneamente due funzioni. L'illustrazione degli eventi che hanno condotto al finale preannunciato da Alfonso si intreccia con una serie di altri fatti riguardanti la Signora Gattini che concorrono non solo a descrivere il suo ruolo nelle vicende narrate ma anche a delinearla come *personaggio* (la Signora Gattini è molto anziana, ha novantadue anni, è evidentemente affetta da una forma di smemoratezza senile che la rende un interlocutore inaffidabile). Sono le caratteristiche del personaggio che giustificano in ultima istanza il comportamento della Signora Arimbelli. In altre parole il carattere di un personaggio finzionale, co-costruito nell'interazione, è assunto come *causa evidente* di un incidente che ha bloccato il percorso di mediazione. Questo fatto è particolarmente rilevante poiché il *carattere* del personaggio è un fattore qui considerato immodificabile dai mediatori, un ostacolo irrimovibile: il blocco del caso di Via Vigilli di conseguenza è un fatto ineluttabile, in base all'interpretazione dei fatti co-costruita dai mediatori.

⁶⁴ Elisa ha accompagnato una volta Elvira ad un colloquio con la signora Gattini.

⁶⁵ Il fatto che i conflitti condominiali siano di solito trattati in questo modo è stato detto da Alfonso durante un'intervista telefonica effettuata in data 27/01/2016.

L'INCIDENTE DI PERCORSO



VI. I mediatori decidono le sorti del caso. Traiettorie in conflitto.

Stabilito che il percorso di mediazione è in una situazione di stallo i mediatori devono decidere se chiudere il caso o tenerlo aperto, tentando altre strade. La conversazione procede con una lunga sequenza (che qui non viene riportata) in cui Elvira rivela che la Signora Arimbelli si è rivolta a un avvocato per querelare la Signora Galligari e intraprendere un percorso legale. Elvira esprime - in modo esplicito - una valutazione positiva di questo fatto poiché ritiene che ciò potrebbe spingere i servizi sociali ad intervenire a supporto della Signora Galligari. Anche questa signora è infatti molto anziana e vive sola e secondo Elvira dovrebbe essere presa in carico dai servizi del welfare. Nella fase istruttoria del caso di Via Vigilli i mediatori avevano tentato un loro coinvolgimento ma senza successo. Elvira dice che, plausibilmente, se la Signora Galligari venisse coinvolta in una procedura giudiziaria i servizi sociali verrebbero spinti ad intervenire.

[omissis]

75 ELV: quindi magari ehm:: potremmo fare un ultimo
76 passaggio con i servizi sociali, fare una specie
77 di:: anzi fare una ehm magari parlare con
78 l'arimbelli un attimo
79 ALF: mh hm
80 ELV: e::d eventualmente non so se:
81 ALF: parlare con l'arimbelli[i?
82 ELV: [si parlare per con
83 l'arimbelli per av- riavere un accordo su come
84 chiudere il caso. o no? cosa dici? ((rivolgendosi
85 ad Alfonso))
86 ALF: ((fa una smorfia che esprime fatica)) mah
87 ELI: la famiglia co[me ha reagito?
88 ELV: [tu
89 ALF: [a me è sembrato che lei cè io ho
90 interpretato che questo::
91 ((rivolgendosi a Eli)) scusa
92 ELI: no no hai rag-
93 ALF: io ho interpretato questo suo:::diciamo gesto
94 come una una chiusura

95 ELV: certo
 96 ALF: ossia come [una
 97 ELV: [assolutamente
 98 ALF: non volontà di partecipare al percor[so di
 99 mediazione
 100 ELV: [assolutamente
 101 ALF: c'è tra l'altro secondo me è stata sono stati
 102 anche abbastanza chiari
 103 ELV: mh
 104 ALF: del tipo: no basta non ci interessa più la
 105 mediazione, andiamo avanti per altre strade
 106 quindi io sinceramente a sto punto non so[se ho
 107 ELV: [mh
 108 ALF: voglia di andarla a ricontattare di nuovo per
 109 mettermi d'accordo con lei di condividere
 110 [una modalità di chiusura
 111 ELV: [mh
 112 ALF: c'è hanno deci[so loro=
 113 ELV: [sì
 114 ALF: =unilateralmente come fare
 115 ELV: sì sì no assolutamente. questo: d'accordissimo
 116 però mmm::[c'è magari tra un po' ricontattarli
 117 ALF: ah sì
 118 ELV: per chiedere come va
 119 ALF: sì
 120 ELV: ed eventualmente per e:: c'è per chiudere il caso
 121 definitivamente- c'è tenerlo un attimo in
 121 monitoraggio
 122 ALF: sì
 123 ELV: perché poi quando subentrano i problemi di
 124 convivenza c'è loro posson- c'è è lo stesso
 125 discorso possono fare tutte le denunce che
 126 vogliono però rimangono.
 127 ALF: mh hm

Nella sequenza vi è un conflitto tra Elvira e Alfonso: Elvira ritiene che si debba continuare a seguire il caso, tenendone monitorati gli sviluppi. Alfonso al contrario crede che il caso debba essere chiuso. Le rispettive posizioni si basano ancora una volta sulle caratteristiche dei personaggi coinvolti nella storia di Via Vigilli che ora però sono caratterizzate in modo divergente dai due colleghi: Alfonso costruisce queste persone come più autonome, persone che si avvalgono della facoltà di abbandonare il percorso di mediazione per scegliere altre strade. Elvira invece le caratterizza come fragili, bisognose di aiuto e protezione.

Vi sono alcuni passaggi cruciali in cui si manifestano le divergenze fra i due mediatori. Anzitutto alla riga 81 Alfonso pronunciando la domanda «parlare con l'arimbelli?» sfida la posizione assunta da Elvira; la mediatrice riconosce il disallineamento di Alfonso concludendo con due *tag question* («o no? cosa dici?») il suo turno successivo. Le due domande indicano uno spostamento nel posizionamento di Elvira che da «più certo» rispetto alla soluzione proposta ai colleghi (parlare con l'Arimbelli per ri- avere un accordo su come chiudere il caso) diventa più incerto a causa del disallineamento del collega. Disallineamento esplicitato nel turno successivo dove Alfonso pronuncia un «mah» alla riga 86 preceduto da una smorfia di fatica molto eloquente (vedi immagine sotto).



Nei turni successivi Alfonso argomenta la sua posizione, ricorrendo ancora ampiamente al discorso riportato per caratterizzare le posizioni degli attori coinvolti nella vicenda. I clienti «sono stati abbastanza chiari» (righe 101-102) nel dire «basta, non ci interessa più la mediazione, andiamo avanti per altre strade» (riga 104). Dunque hanno *evidentemente* deciso «unilateralmente come fare » (riga 112). Elvira, pur mostrando affiliazione, attraverso l'uso di marcatori di assenso pronunciati alla fine dei turni argomentativi di Alfonso, mantiene in realtà la sua posizione. Alla riga 115 pur dichiarandosi «assolutamente d'accordo» con quanto appena espresso dal collega ribadisce la sua idea di non chiudere il caso ma di ricontattare le persone «fra un po'» per vedere «come va». Reclama infine una posizione di autorità epistemica dicendo che le persone «possono fare tutte le denunce che vogliono» che tanto i problemi di convivenza rimangono.

Nel resto della conversazione (riportata integralmente in appendice 2) vi sono movimenti successivi che portano passo dopo passo Alfonso a riallinearsi completamente con Elvira. Dopo una serie di turni, in cui anche Anna ed Elisa prendono la parola per porre alcune domande di chiarimento ai due colleghi, Alfonso dichiara

187 ALF: quindi c'è sì io sono d'accordo a lasciare un attimo
188 in monitoraggio a fargli una telefonata boh prima di
189 chiudere in estate

L'esito della discussione è dunque che il caso non viene chiuso bensì lasciato aperto e «in monitoraggio». Ciò significa che i mediatori continueranno, nonostante la volontà delle parti di interrompere il percorso di mediazione, a tenersi informati circa l'evoluzione del conflitto telefonando ogni tanto agli attori del conflitto stesso.

L'analisi mostra che è il grado di autorità epistemica di Elvira, riconosciuta da tutti i mediatori, che porta il gruppo a prendere questa decisione. Non che Elvira sia «più persuasiva» di Alfonso: quello che emerge è che i due mediatori usano strategie comunicative diverse, lui basandosi maggiormente su evidenze, lei su supposizioni circa le caratteristiche personali dei confliggenti e le condizioni del conflitto in se. Val la pena notare comunque che molte «prove evidenti» portate da Alfonso sono in realtà stringhe di discorso riportato attribuite agli attori.

L'autorevolezza di Elvira, che emerge dall'analisi sia nell'interazione locale sia nella struttura complessiva della conversazione, sembra essere, in questo caso, il fattore principale che orienta l'andamento dell'interazione.

CAPITOLO 8

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

8.1. Sulle pratiche di mediazione come «educazione diffusa».

Le pratiche di mediazione hanno un alto potenziale di trasformazione della vita sociale. La famiglia, le istituzioni educative, le comunità sono in rapido mutamento e affrontando processi di cambiamento culturale che determinano la crescente complessità dei sistemi. In questo contesto di trasformazioni, i conflitti tra singoli individui o tra gruppi possono essere percepiti come un problema da eliminare oppure come un'opportunità di cambiamento sociale. Le pratiche di risoluzione alternativa delle controversie

attivate nei Centri per la Mediazione in cui è stata svolta questa ricerca, accolgono e riconoscono i punti di vista di ogni partecipante al conflitto e si basano sulla convinzione che sia sempre possibile costruire nuove relazioni e «luoghi sociali » in cui tutti i punti di vista possano trovare legittimazione. Tali pratiche sono inoltre orientate a promuovere una compartecipazione responsabile delle parti ai percorsi di gestione/risoluzione dei conflitti in cui sono coinvolte. In questo senso accolgono il conflitto come occasione di trasformazione e agiscono intenzionalmente affinché questa trasformazione abbia luogo.

Nelle nostre città si è assistito negli ultimi decenni ad una trasformazione profonda delle relazioni sociali e la dimensione individuale o di piccolo gruppo ha soppiantato la dimensione comunitaria del vivere quotidiano. La città brulica di conflitti determinati sia dagli usi diversi che le persone fanno degli spazi pubblici e privati sia dalla contrapposizione di diritti inalienabili. I conflitti di territorio causati da questa contrapposizione, in particolare, sono sempre più frequenti. Una situazione di cui molti hanno fatto esperienza, per esempio, riguarda le dispute in cui sono coinvolti da una parte i gestori dei locali notturni e i loro clienti, dall'altra i residenti negli edifici adiacenti ai locali. Le parti coinvolte in questo tipo di conflitto sono

portatrici di tre diversi diritti sanciti dal nostro ordinamento giuridico: i gestori esercitano il loro diritto alla libera impresa, i clienti il diritto alla libera circolazione negli spazi pubblici, i residenti il diritto al riposo e al decoro degli spazi di vita. Questi diritti però collidono e scatenano liti insanabili che spesso sfociano in vere e proprie crociate cittadine. Cercare di risolvere questi conflitti applicando una logica win-lose è, in questi casi, impossibile se non controproducente. Nessuno infatti può sancire «chi ha più diritto di esercitare il proprio diritto». In casi come questi le istituzioni giudiziarie non possono essere interpellate dal momento che un giudice può esprimersi solo su «chi ha ragione» e «chi ha torto» in base alle normative vigenti: e qui entrambi le parti in conflitto «hanno ragione» in base alla legge.

Gli amministratori delle città si trovano sempre più spesso interpellati da individui e gruppi in conflitto fra loro. Si costituiscono comitati di cittadini che fanno pressioni sui decisori politici rivendicando i propri diritti spesso a scapito di quelli degli altri. Gli usi diversi e apparentemente incompatibili degli spazi urbani e gli episodi di micro-conflittualità generati dallo scontro di abitudini diverse vengono confusi con problemi di sicurezza e ordine pubblico. I Centri per la Mediazione Sociale sono nati per dare risposte alla crescente richiesta di rassicurazione da parte dei cittadini e si sono strutturati per intervenire in tutti quei luoghi della città dove i piccoli e grandi conflitti nascono e si riproducono, generando a volte vere e proprie escalation di violenza.

I mediatori nella loro pratica quotidiana spesso agiscono «procedendo per antinomie»(e.g. diritto/dovere, accoglienza/rifiuto; benessere/malessere; legalità/illegalità solo per citarne alcune) (Contini e Genovese, 1997) e approdano a soluzioni «antidogmatiche e razionali» (Bertolini, 1988) tenendo insieme la *possibilità* di nuovi modelli di convivenza e la *problematicità* di una società sempre più frammentata e litigiosa. Nella pratica quotidiana gli obiettivi dei mediatori non sono sempre «condizioni da raggiungere» ma più spesso principi regolatori delle relazioni e delle azioni messe in campo. Il loro agire suggerisce che la mediazione è, anche, azione educativa che si realizza attraverso una costante e coerente pratica dell'ascolto attivo, dell'entropatia e dell'advocacy nei confronti dei propri clienti/utenti. I mediatori avviano intenzionalmente processi volti ad incrementare il senso di autoefficacia delle persone: il focus del loro intervento sono i soggetti con i loro punti di vista, bisogni e desideri. Spesso inoltre agiscono in modo indipendente rispetto ai processi

decisionali delle istituzioni e dei servizi nel senso che si assumono l'onere di agire a fianco dei soggetti per aiutarli a far arrivare «la loro voce» anche a chi, in alcuni casi, può assumere decisioni per loro conto (assistenti sociali, polizia municipale, ecc.) Intenzionalità, empatia, ascolto attivo, sospensione del giudizio, advocacy, approccio maieutico sono pratiche educative o categorie di interesse della riflessione pedagogica su cui si fonda l'azione quotidiana dei mediatori.

8.2. Sugli obiettivi della ricerca.

Rispondendo al contemporaneo appello per una deontologia pedagogica fondata sulla riflessività (Contini *et al.*, 2014) questo studio etnografico, di carattere esplorativo, è stato realizzato con l'intenzione di produrre un sapere fruibile dalla comunità dei pratici e dai decisori politici. I suoi scopi - oltre a quello primario di contribuire ad ampliare il sapere scientifico sulla mediazione in generale - sono stati: 1) ampliare le conoscenze specifiche relative al funzionamento della *Mediazione Sociale* in due contesti organizzativi istituzionali dove essa viene quotidianamente praticata; 2) produrre una conoscenza dei fattori in gioco che possa promuovere la *trasparenza* dei processi decisionali e di lavoro in una logica di *accountability* istituzionale; 3) consegnare ai pratici una *descrizione interpretativa densa e profonda* del loro agire quotidiano che possa attivare una riflessione sulle pratiche e auspicabilmente invitare allo sviluppo di strumenti e meccanismi di *autocorrezione*.

La ricerca empirica è una ricerca che parte dalla pratica e torna nella pratica. Può essere finalizzata a far emergere l'efficacia o l'inefficacia degli interventi, rivelare «best practices» che possano suggerire orientamenti teorico-pratici in altri ambiti d'azione. Oppure - come nel caso di questo studio sulla mediazione - può essere finalizzata a svelare *i significati* che hanno le pratiche per i protagonisti in una logica di promozione dell'autoriflessività.

Dal momento che «mediare» come «educare» sono anzitutto forme di azione, il fine ultimo di questo lavoro è stato quello di produrre una conoscenza che contribuisca a riflettere e a far riflettere sulle azioni per capire «come fare andar meglio le cose».

8.3. Sui metodi della ricerca e sulle interpretazioni dei dati.

Questo è uno studio etnografico che riconosce ed assume in partenza il *carattere negoziale* della conoscenza. Affinché nuovi saperi possano attivare processi riflessivi è necessario che essi siano riconoscibili e considerati attendibili dai soggetti a cui sono destinati. I mediatori devono potersi riconoscere ed identificare nei personaggi che popolano il mondo descritto nelle pagine di questa tesi: se nella sua lettura essi dovessero pensare «*Di chi si sta parlando qui, questo non sono io!*» l'obiettivo di promuovere in loro processi riflessivi e autocorrettivi sarebbe fallito. Anche per questo motivo molti passaggi cruciali del presente studio, a partire dalla costruzione dell'oggetto, sono stati negoziati con i mediatori e il cosiddetto *member check* è stato effettuato in tutte quelle occasioni in cui è emersa la necessità di un confronto di punti di vista.

A partire dall'assunto che «una etnografia ben riuscita non è una forma di scrittura in cui l'osservatore assume un unico sguardo - sia esso da "lontano" o "da vicino" - ma lo stile con il quale il ricercatore stabilisce un dialogo fra diversi punti di vista e voci, compresi quelle delle popolazioni studiate, dell'etnografo e delle sue stesse scelte teoriche» (Duranti, 2000, p.86) il processo d'indagine ha sempre privilegiato la collaborazione, il confronto e dialogo con i soggetti studiati. Anche se non vi è stato, come in altre ricerche, un momento di riflessione sistematico sugli esiti dell'analisi delle interazioni oggetto di studio, il costante confronto con i soggetti studiati ha determinato l'instaurarsi di un clima collaborativo che ha in alcuni casi attivato nuove capacità riflessive. Questo aspetto è emerso in particolare modo nel corso di alcune conversazioni informali nate a margine dei colloqui finalizzati ad approfondire alcuni aspetti del lavoro di ricerca: il mediatore Alfonso per esempio, uno dei soggetti spesso coinvolti nelle interazioni analizzate, ha in più occasioni dichiarato che «le nostre chiacchierate» lo hanno aiutato a riflettere «su come erano andate le cose» e sul «modo in cui stava lavorando».

Se una ricerca producesse una descrizione «di un punto di vista interno dall'interno» non potrebbe contribuire ad aumentare le conoscenze e le consapevolezza dei membri in una comunità di pratici circa il loro agire nel

quotidiano. Sul piano metodologico la vera sfida che è stata affrontata in questo lavoro è stata quella di evitare sia il rischio di produrre risultati poco significativi per i suoi destinatari (l'«etnografia della stregoneria scritta da un geometra». Cfr. Geertz, 1988 in Duranti, 2000) sia il rischio opposto di descrivere cose ovvie che non avrebbero in alcun modo contribuito ad aumentare la conoscenza disponibile sulle pratiche dei mediatori stessi (l'«etnografia della stregoneria scritta da una strega», *ibidem*). Questo secondo rischio in realtà è stato quello maggiormente presente in tutto il progetto. Avendo io stessa fatto parte del mondo della mediazione per molti anni e conoscendo personalmente buona parte dei mediatori ho sempre rischiato uno sbilanciamento verso il «dato per scontato». Com'è già stato detto se le due qualità «apparentemente contraddittorie dell'etnografo» (Duranti, 2000, p.85) possono essere rappresentate metaforicamente come i due piatti di una bilancia, nel caso di questa ricerca il piatto corrispondente alla «identificazione ed empatia con i soggetti studiati» ha rischiato di essere sempre un po' più carico del piatto corrispondente alla «distanza emotiva e sospensione del giudizio rispetto ai fenomeni osservati». Buona parte dello mio sforzo riflessivo durante il lavoro è stato dedicato proprio a cercare di «collocarmi nel mezzo» (*ibidem*).

La ricerca è stata impostata come *studio esplorativo* volto a comprendere le interazioni sociali che hanno luogo in un Centro per la Mediazione Sociale a partire dal punto di vista degli attori (prospettiva dell'osservatore interno). Per questo si è scelto come metodo di indagine l'osservazione naturalistica - non «controllata» ma basata su un approccio «olistico» - e si è puntato alla validità esterna, ecologica dei risultati ottenuti. Si è lavorato con una logica induttiva ed indiziaria, esplorando i dati, inseguendo ipotesi emergenti (Larsen-Freeman & Long, 1991). I dati - raccolti in parte tramite l'osservazione partecipante e in parte tramite l'audio video registrazione delle interazioni *in vivo* - sono stati analizzati sia per produrre una etnografia dei Centri di Mediazione sia per far luce sulle pratiche linguistiche attraverso cui i mediatori «fanno e disfano il loro mondo» (Duranti, 2003).

A partire da dati ecologicamente validi possono essere prodotte sia *descrizioni* che *interpretazioni*. Poiché però la distinzione non è in realtà netta, dal momento che ogni descrizione presuppone processi interpretativi, alcuni studiosi preferiscono distinguere le «affermazioni» che possono essere fatte circa i dati di una ricerca utilizzando le definizioni di «interpretazioni ricche» e «interpretazioni

povere». Con riferimento ai dati discorsivi, un'interpretazione povera di un evento interazionale è la sua semplice *presentazione*. Anche se si tratta del tipo più semplice di affermazione che può essere fatta sui dati raccolti sul campo non è mai insignificante e può essere informativa. Quello che produce è una conoscenza del tipo: il fenomeno X può accadere. Molti studi di analisi del discorso hanno prodotto affermazioni del tipo «in una interazione i parlanti *possono* fare così»: un solo esempio è sufficiente a sostanziare una simile affermazione. Questo livello di analisi produce ovviamente risultati non generalizzabili anche se spesso è il primo passo verso una eventuale successiva costruzione di una collezione di eventi simili da analizzare in profondità (Pallotti, 2001).

Un livello di interpretazione più sofisticato è invece quello che, scelto un singolo evento interazionale, cerca di far emergere i «meccanismi» del suo funzionamento e i significati che esso assume per i partecipanti, utilizzando un apparato "ricco" (nel senso di Geertz 1973) di categorie, punti di vista, implicazioni cercando di rispondere alle domande fondamentali poste dai pionieri dell'analisi del linguaggio nei suoi contesti naturali: "What's going on here?" (Goffman), "Why that now?" (Sacks & Schegloff 1973). In questo tipo di analisi il focus è sul «qui e ora» dell'interazione. Anche questo tipo di interpretazione non produce risultati generalizzabili ma permette di conoscere più in profondità un fenomeno che è stato osservato. Un fenomeno che magari è già stato visto molte volte ma non studiato in profondità. Parafrasando Schopenhauer (ne «*Il mondo come volontà e rappresentazione*») il compito non è tanto quello di vedere ciò che nessuno ha ancora mai visto, ma di pensare ciò che nessuno ha pensato di ciò che tutti vedono.

8.4. Sugli esiti dell'analisi dei dati audio-video.

Con riferimento alle considerazioni precedenti l'analisi dei dati audio video relativi alle conversazioni fra mediatori ha prodotto i seguenti esiti:

- 1) la rilevazione, nel corpus, della ricorrenza di due tipi di azioni discorsive: il discorso riportato e lo story telling;
- 2) la rilevazione della «concentrazione» di queste azioni discorsive nelle unità di analisi (ossia, la fase di discussione dei casi durante le riunioni dell'équipe): quasi

tutte le discussioni di caso comprendono una narrazione, che a sua volta contiene molte stringhe di discorso riportato;

- 3) la *presentazione* di un fenomeno che può accadere nel corso delle interazioni tra mediatori: l'utilizzo del discorso riportato come *prova evidente* di un fatto;
- 4) la *descrizione interpretativa ricca* di una singola azione discorsiva (una narrazione) particolarmente significativa dal punto di vista del rapporto tra «rappresentazione dei fatti» e «presa di decisioni sul caso».

Questa ricerca non ha dunque prodotto risultati generalizzabili ma fornisce alcuni elementi di conoscenza «locali» che possono però essere utilizzati dalla comunità dei pratici per riflettere sull'agentività del proprio linguaggio e sulla responsabilità che dovrebbero essere assunte rispetto alle pratiche comunicative agite, in modo più o meno consapevole, sul posto di lavoro.

8.4. Sulle tecniche di raccolta.

La raccolta di materiali audio video ha posto diversi problemi. Il posizionamento di una videocamera crea sempre una perturbazione nei sistemi di interazione e nelle situazioni in cui le persone devono parlare di sofferenze personali e di vissuti faticosi la sua presenza è di solito poco gradita. Al Centro A non è stato possibile osservare e/o registrare le interazioni tra mediatori e utenti in alcuni momenti chiave dei percorsi di mediazione: i colloqui individuali di ascolto e i tavoli di mediazione. All'inizio della ricerca, a tutela del lavoro del Centro, ho deciso insieme ai mediatori di circoscrivere la ricerca solo ad alcuni casi di conflitto, escludendo quelli caratterizzati da un carico emotivo eccessivo o quelli in cui erano coinvolte persone che non avevano ancora sviluppato, secondo i mediatori, una relazione solida con loro. Il rischio paventato dai mediatori era che, in entrambi i casi, di fronte alla richiesta di diventare «oggetti di studio» le persone avrebbero «perso fiducia», si sarebbero «sentite osservate», non si sarebbero più sentite libere di parlare apertamente dei loro problemi, vissuti ed emozioni: la mediazione in corso ne avrebbe risentito negativamente e al limite, le persone avrebbero anche potuto abbandonare i percorsi già avviati. Si è dunque deciso inizialmente di cominciare la

fase di raccolta dei dati proponendo solo ad alcuni soggetti di essere audioregistrati durante i colloqui individuali di ascolto con lo scopo di sondarne le reazioni. L'individuazione e il reclutamento delle persone da, eventualmente, coinvolgere nella ricerca sarebbero stati fatti dai mediatori stessi, in base alla loro esperienza dei casi e alla loro conoscenza dei soggetti. Il reclutamento in realtà ha avuto esito negativo forse proprio come conseguenza dell'atteggiamento tutelante dei mediatori stessi.

Al Centro B l'allestimento tecnico (vedi Cap.4) che ha apparentemente reso più facile il coinvolgimento degli utenti nella ricerca ha invece reso più faticoso, sul piano strettamente personale ed emotivo, il mio lavoro. Nel caso dei colloqui di mediazione intra-familiare l'essere esclusa fisicamente dall'interazione potendovi però in qualche modo partecipare - ascoltandoli dall'esterno, in solitudine, isolata dalle cuffie dell'apparecchiatura audio - ha creato ciò che ho definito l'effetto «le vite degli altri», fenomeno che potrebbe essere oggetto di studio in sé e che probabilmente ha giocato un suo importante ruolo nella fase di identificazione dei fenomeni da osservare al Centro B.

8.5. Risultati e questioni aperte.

Lo studio ha fatto emergere che una significativa porzione delle attività lavorative che vengono svolte nei Centri sono caratterizzate dall'interazione dei mediatori fra loro e/o con altri professionisti. Risulta dunque particolarmente rilevante produrre conoscenze relative al modo in cui interagiscono i mediatori fra di loro nei momenti di lavoro di back-office, durante le riunioni dell'équipe e in generale in tutte le occasioni di confronto professionale che caratterizzano «la vita di tutti i giorni» di un Centro per la Mediazione. Promuovere una riflessione sul modo in cui i mediatori condividono il quotidiano quando lavorano «a porte chiuse» è cruciale poiché le decisioni prese dagli operatori durante questi momenti rispetto alle modalità di «trattamento» dei singoli casi condizionano lo sviluppo dei casi stessi: tutte le azioni ivi ideate, progettate, pianificate hanno una ricaduta significativa sugli esiti dei percorsi di mediazione e, dunque, sulle persone che vi sono coinvolte.

Un altro elemento emerso dalla ricerca è che pur facendo parte di una stessa comunità professionale i mediatori costruiscono un ordine al proprio lavoro

basandosi non su definizioni univoche bensì su categorie e definizioni *locali*, cioè condivise in loco, usate negli specifici contesti di azione e spesso tacite. In particolare la ricerca ha messo in luce due modalità di classificazione dei casi in trattamento:

- 1) i mediatori classificano i casi *in base al tipo di percorso che è stato attivato* (o che intendono attivare) per la risoluzione del conflitto in atto, distinguendo per esempio tra casi «di mediazione sociale» e casi di «mediazione dei conflitti»;
- 2) i mediatori classificano i casi *in base al contesto sociale in cui il conflitto è nato o latente* (e.g. «un caso conflitto intra-famigliare», «un caso di conflitto scolastico», «un caso di conflitto condominiale», «un caso di conflitto territoriale»).

Queste categorie, attraverso cui i mediatori danno senso alle loro pratiche, hanno un significativo impatto sui processi di lavoro. Una prima traduzione operativa di tale risultato è che - in eventuali percorsi di formazione - è cruciale conoscere e riconoscere i linguaggi/categorie specifiche dei mediatori in formazione affinché sia possibile innescare processi autocorrettivi.

Dato il carattere esplorativo della ricerca, l'analisi dei dati discorsivi condotta con le tecniche dell'Analisi della Conversazione ha fatto emergere alcune funzioni ricorrenti delle forme interazionali indagate: la narrazione (*story-telling*) e il discorso riportato (*reported speech*). Le narrazioni sono una pratica discorsiva di cruciale importanza in un centro per la mediazione sociale dal momento che hanno la funzione di veri e propri strumenti di lavoro per i mediatori. Ai fini analitici in questo lavoro si è aderito alla definizione ampia di narrazione proposta da Ochs e Capps (2001): «la narrazione è un genere complesso che contiene abitualmente alcune o tutte le seguenti componenti del discorso: descrizione, cronologia, valutazione e spiegazione[...]. Le narrazioni prodotte durante le conversazioni contengono abitualmente domande, chiarimenti, contestazioni e speculazioni. In altre parole, la narrazione è un genere ospite che attinge strutture testuali comunemente usate in tutti gli altri tipi di discorso». In base a questa definizione è risultato che la maggior parte dei «casi» affrontati durante i momenti di équipe sono «lavorati» attraverso almeno una sequenza narrativa.

Le storie di cui sono intessute le discussioni dei casi sono luoghi privilegiati in cui i mediatori riflettono insieme su specifiche situazioni che vengono, attraverso il racconto, posizionate nei loro schemi cognitivi, culturali e morali (Goodwin M.H. 1982, 1990b; Ochs et al. 1992). L'analisi mette in luce che il contenuto e la struttura delle narrazioni prodotte dai mediatori sono condizionati dagli interventi dei loro colleghi che contribuiscono a costruire/ricostruire personaggi, situazioni ed eventi. Il framework narrativo all'interno del quale vengono prodotte le storie procura una struttura ove allocare i personaggi e le loro attività; influenza i mediatori nel processo di analisi/comprendimento della storia stessa; rende rilevanti e pertinenti determinati tipi di reazioni da parte loro (M.H. Goodwin, 1982). Le storie forniscono sempre un quadro interpretativo degli eventi narrati e, in virtù di questo, sono i luoghi privilegiati dove i mediatori orientano il loro giudizio sui casi e prendono decisioni a riguardo.

All'interno di queste narrazioni il discorso riportato - diretto e indiretto viene utilizzato a volte come *prova evidente* della verità di ciò che è stato affermato (Philips, 1986) producendo automaticamente alcune scelte operative. Per esempio nel corso di una conversazione tra i mediatori del Centro A il discorso riportato di un utente circa il presunto comportamento diffidente della «signora che abita di sopra» («Il Sig. X ha detto che se ci presentiamo direttamente alla porta della signora che abita di sopra, quella chiama la polizia») è stato pronunciato come *prova evidente* del fatto che la signora avrebbe *effettivamente* chiamato la polizia se i mediatori si fossero presentati alla sua porta e non come prova dello punto di vista del Signor X e delle sue opinioni sulla vicina. L'enunciato, formulato dal mediatore senior/coordinatore del Centro A, ha avuto come conseguenza la decisione di chiedere all'amministratore del condominio in cui risiedono i protagonisti della storia di adoperarsi come facilitatore della comunicazione introducendo i mediatori al cospetto della signora. Il fatto di coinvolgere l'amministratore avrebbe avuto potenzialmente diverse conseguenze. Quelle più evidenti erano l'ufficializzazione del problema e l'incremento del numero degli attori coinvolti nel processo di mediazione. Questi aspetti non sono però stati discussi dai mediatori (almeno non in quella sede): il semplice uso del discorso riportato come evidenza giustificava la decisione operativa che non era dunque percepita come - a sua volta- da problematizzare.

In molte interazioni analizzate è stata facilmente individuabile quella che, secondo Voloshinov (1973, [1929]), è la caratteristica essenziale del discorso riportato: l'autore trasforma sempre il discorso dell'altro a partire dalla valutazione implicita di ciò che l'altro ha detto. Nell'esempio citato il mediatore ha fornito alle parole del Signor X un «commento ideologico» (Smith, 1990) implicito e celato («la signora del piano di sopra» è veramente diffidente) il quale è stato accolto, apparentemente, in modo acritico dai suoi colleghi: essi hanno accettato che l'autore dell'enunciato sostituisse il fenomeno primario (la voce diretta dell'utente, la «postura» effettiva della sua vicina) con una realtà riprodotta. Questa realtà è stata unanimemente considerata vera, con determinate conseguenze.

Il discorso riportato concorre inoltre a costruire i personaggi e i contesti nelle narrazioni dei casi durante le riunioni dell'équipe. Come è emerso dall'analisi del «caso di Via Vigilli», la caratterizzazione dei «personaggi» (eg. «una anziana affetta da smemoratezza senile»; una «immigrata che non esce mai di casa») coinvolti in un conflitto può essere assunta dai mediatori come spiegazione del comportamento dei protagonisti stessi delle vicende narrate: la «Sig.ra Gattini», per esempio, è una «vecchina smemorata» che - dimenticando di avere in precedenza incontrato i mediatori per un problema di conflitto condominiale e avendo cambiato idea circa il suo posizionamento nel conflitto stesso - ha fatto perdere fiducia nei confronti dell'operato del Centro di Mediazione a un'altra utente coinvolta nella disputa. La caratterizzazione della Sig.ra Gattini è stata assunta dai mediatori come spiegazione (*account*) del suo comportamento escludendo, nel caso analizzato, la possibilità di prendere in esame altre plausibili ragioni dell'evento narrato.

Vista la loro ricorrenza, la rilevanza della narrazione e dell'uso del discorso riportato nella fase di discussione dei casi di conflitto da parte dei mediatori sono evidenti ma le loro funzioni dovrebbero essere ulteriormente approfondite con un'analisi più ampia e dettagliata. Per esempio il fatto che l'analisi abbia fatto emergere dei casi in cui il discorso riportato assume, apparentemente, una funzione di *prova evidente* non può far concludere, a questo stadio preliminare, che le decisioni prese dai mediatori in questi casi *si basino esclusivamente* su tali prove. Dato il carattere esplorativo della ricerca questi risultati sono dunque da considerarsi delle letture

indiziarie di fenomeni in gioco o potenzialmente in gioco. Essi non pretendono di descrivere oggettivamente «come stanno le cose» ma di indicare aspetti potenzialmente presenti nelle pratiche quotidiane dei mediatori, delineare orizzonti possibili di senso, attivare una lettura critica delle pratiche di lavoro e incrementare la consapevolezza della pervasiva e inevitabile «forza del parlare».

APPENDICI

APPENDICE 1

REG.2 - CENTRO A - FRAMMENTO N.3

[00:00:00]

01 ALF: aspetta un attimo
02 ELV: sì
03 ALF: che c'è una cosa che ti interessa
04 MAN: veloce però perché viene[anche buio
05 ALF: [va bene
06 MAN: mh
07 ALF: mh che è un altro caso
08 MAN: sì
09 ALF: abbiamo finito con questi casi?
10 ELV: sì
11 ALF: che è via del ponte eh
12 ELV: ((sorride)) ecco bravo esat[to sì
13 ALF: [eh secondo me t'interes[sa
14 ELV: [sì
15 ALF: perché ci ha contattato questa signora per un problema
16 con i vicini di casa al piano di sopra ehm varie cose ehm
17 buttano la spazzatura dalla finestra ehm fanno rumore
18 vuotano l'acqua dal balcone sopra piove per terra ai
19 piani di sotto. Queste dinamiche insomma tipiche che ci
20 sono spesso [...]
21 ALF: le ho spiegato le abbiamo spiegato tutto quanto e lei
22 aveva detto che le andava bene. Poi siamo andati a fare
23 un sopralluogo ehm abbiamo fatto un sopralluogo
24 condominiale nel senso che è un condominio molto piccolo,
25 sono sei un sei?
26 ELV: ot[to secondo me
27 ALF: [otto otto nuclei abitativi e tutte le persone che
28 abbiamo incontrato ci hanno dato la loro disponibilità a
29 ehm diciamo a entrare in un percorso di mediazione [...]
30 MAN: mh hm

31 ALF: a loro però non abbiamo ancora chiesto se cioè non gli
32 abbiamo fir dato il foglio
33 MAN: mh hm
34 ALF: perché non ci siamo presentati là a a casa loro con il
35 foglio da far firmare
36 MAN: certo
37 ALF: e però hanno dato la disponibilità per la mediazione
38 quindi ci sono due cose qua due elementi, il primo è
39 capire in che modo vogliamo procedere adesso, quindi se
40 eh organizzare tout court un tavolo di mediazione che
41 include un po' tutti, oppure se vogliamo far degli
42 incontri separati con i singoli ed eventualmente quali
43 [...]
44 ELV: sì
45 ALF: ehm e va beh quindi era una cosa che mi ero segnato da
46 discutere insieme
47 ELV: la signora perreri [hai detto?
48 ALF: [perreri
49 ALF: esatto la perreri[...]
50 ALF: è un po' la referente del condominio
51 MAN: ok
52 ALF: ehm sì
53 ELV: allora intanto io procederei a fare una restituzione alla
54 signora portoricana
55 ALF: ok
56 ELV: e al marito
57 ALF: ok
58 ELV: no?
59 ALF: va bene
60 ELV: ehm cè come passaggio
61 ALF: mh
62 ELV: e poi o proviamo direttamente con un tavolo
63 ALF: mh hm
64 ERI: sì visto che hanno già detto tutti sì ((sorridente)) li
65 chiamerei tutti al tavolo
66 ALF: io anche io guarda passerei direttamente a questa fase
67 ELV: [così
68 ALF: [effettivamente [...]
69 ALF: sì sono tutti disponibili a fare il tavolo mh sul cè sul

70 discorso tavolo effettivamente sì c'è mh ci starebbe un
71 ehm un altro passaggio con la famiglia portoricana una
72 restituzione

73 ELV: sì

74 ALF: un po' di quello che è emerso nel condominio mh..però io
75 non vorrei c'è da un lato è vero questa cosa c'è
76 probabilmente loro hanno bisogno anche di un di un
77 rapporto sviluppare un rapporto

78 ELV: sì

79 ALF: ehm anche con noi che non sia semplicemente quello
80 dell'averci visto una volta. Anche perché magari forse
81 gli va spiegato che o comunque vanno un po' introdotti
82 all'idea che quando saremo nel tavolo

83 ELV: sì

84 ALF: se ci saranno i condomini possono emergere certe
85 dinamiche che sono proprio riferite a loro quindi cioè
86 capire anche con loro in che modo eventualmente può
87 essere affrontata questa cosa oppure mh come
88 preferirebbero muoversi perché magari loro possono anche
89 voler dire: no noi non abbiamo piacere a parlare con
90 tutti

91 ELV: mh

92 ALF: tutti quanti magari vorremo solo un un interlocuto[re

93 MAN: perché i signori portoricani sarebbero quelli accusa[ti

94 ELV: [incriminati

95 MAN: di essere[coloro i quali

96 ALF: [sì esatto

97 MAN: fanno queste[violazioni diciamo

98 ALF: [sì, esatto esatto

99 MAN: o comunque [non educati

100 ALF: [esatto

101 MAN: in quel ['somma

102 ALF: [esatto

103 MAN: non pertinenti

104 ALF: mh. C'è secondo me ce la ce la gestiamo un po' noi da
105 questo punto di vista cioè possiamo dare noi un po'
106 l'indirizzo, però ci sta forse anche parlarne un po' con
107 loro ehm

108 ELV: c'è io più che altro ehm c'è farei un passaggio con loro

109 per fare mh..più per un discorso di mediazione sociale cè
110 il[il
111 ALF: [sì
112 ELV: ehm la restituzione è più che altro un aggancio
113 ALF: mh
114 ELV: perché sono venute fuori diverse problematiche relative a
115 [questa famiglia
116 ALF: [si
117 ELV: e da 'somma sofferenze psicologiche a malattie cè insomma
118 cose
119 grosse quindi. Cè quindi io farei più un colloquio
120 ERI: di sostegno un pochino
121 ELV: sì ma più che altro il reperimento di risorse ehm per poi
122 capire
123 se ci sono delle modalità pe::r perché l l'impressione è
124 che non esca che la signora non esca mai di casa, la mia
125 impressione eh
126 ALF: mh
127 ELV: strettamente personale, che non esca mai da casa e che mh
128 abb cè non abbia molte relazioni all'esterno e quindi
129 insomma magari è più facile essere un po' nervosi no se
130 sei sempre in casa eccetera ehm. Sicuramente cè ((SUONA
131 IL CELLULARE E LO CERCA NELLA GIACCA)) forse c'è un
132 problema di modalità relazionale proprio anche perché non
133 si magari non è molto abituata a relazionarsi con con
134 altre persone al di fuori della casa. Non lo so tutte mie
135 impressioni che andrebbero verificate
136 ALF: mh
137 ELV: ehm capire che interessi ha cosa fa nella sua giornata il
138 solito cè mh il marito boh ehm il marito lui si è
139 praticamente tolto da questo processo
140 ALF: mh
141 ELV: mi [sembra di capire
142 ALF: [un po' sì
143 ELV: però n non è neanche mai stato identificato come una
144 delle problematiche perché dicono: [no lui
145 ALF: [sì
146 ELV: non dice niente sempre lì che
147 ERI: quindi la signora ve lo ha detto?

148 ELV: sì [ehm
149 ERI: [questo ()
150 ELV: e le figlie un po'. Quindi magari forse potrebbe essere
151 interessante anche coinvolgere le figlie in modo che non
152 si senta completamente da sola la signora in un contesto
153 di tavolo
154 ALF: mh. C'è la mia paura la mia paura è che ehm [cioè è
155 ERI: [faccia un passo indietro
156 ALF: sì. C'è da un lato è che se l'agganciamo però non è ben
157 chiaro quello per cui l'agganciamo per lei, poi magari
158 possa volersi tirar fuori. Mh c'è quindi se secondo me se
159 la chiamiamo e proponiamo un incontro deve essere molto
160 chiaro il motivo per lei per cui glielo proponiamo ehm
161 perché lei in un certo senso ci ha già detto sì va bene
162 incontro gli altri condomini [organizzate=
163 ELV: [sì
164 ALF: = un incontro, vengo ehm e se le proponiamo di nuovo di
165 incontrare noi non vorrei che c'è poi magari metti no
166 cambi idea o ci vede ehm come c'è come delle persone che
167 vogliono parlare con lei ma non riesce bene a capire i
168 motivi che ci stanno c'è perché non riesce a [anche a
169 realizzare questo passaggio
170 ELV: [ehm allora io
171 ho trovato io ho trovato che lei avesse
172 molta voglia di parlare
173 ALF: mh
174 ELV: molta molta voglia di parlare
175 ALF: ok
176 ELV: proprio estremamente voglia di parlare ehm se non le
177 diamo un un luogo un momento di sfogo ci scoppia il tavolo al
178 cento per cen[to
179 ALF: [mh questa è una possibilità
180 ELV: no altissima
181 ALF: mh hm
182 ELV: quando siamo usciti avevo detto uno o due colloqui
183 ALF: mh hm
184 ELV: prima di portarla al tavolo
185 ALF: ok però come c'è il pretesto quale quale può essere?
186 perché in un certo senso lei ci ha già dato una risposta

187 [quando noi
188 ELV: [sì
189 ALF: l'abbiamo contattata
190 ELV: ma po cè possiamo farle una restituzione come del resto
191 abbiamo fatto anche con perreri , perreri si chiamava?
192 ALF: sì [sì
193 ELV: [sì
194 ELV: ehm
195 ALF: ok
196 ELV: e poi cè veramente anche dirle semplicemente siccome ci
197 hai detto che ehm tu comunque hai delle sofferenze perché
198 ne aveva parlato [proprio
199 ALF: [mh
200 ELV: rispetto al fatto che prende le pastiglie [...] cè cercare
202 di ca capire meglio che cosa intende [...]
203 visto che noi lavoriamo nella mediazione sociale anche
204 ALF: mh
205 ELV: come le possiamo dare degli strumenti per stare un po'
206 meglio adesso non non dicendole proprio così però mh non
207 so capire che interessi ha ins il discorso delle risorse
208 del
209 ALF: sì
210 ELV: ehm
211 ALF: va bene [mh
212 ELV: [poi cè [anche
213 ALF: [io sull'aspetto della restituzione cè con perreri
214 è stato in un certo senso più facile nel senso che noi
215 abbiamo visto questa persona che e era no, perreri
216 ELV: [sì
217 ALF: [sì perreri ma anche il signor G.
218 ELV: sì
219 ALF: non mi ricordavo comunque dopo ci guar[do
219 MAN: cè son sempre di questo caso qua?
220 ELV: [sì
221 ALF: [che son sempre di questo
222 MAN: [sono altri [condomini di questo
223
224 ELV: [sono altri condomini
225 ALF: che [ci hanno fatto la segnalazione

226 ELV: [quelli che ci hanno contattato
227 MAN: ok
228 ALF: ehm noi siamo tornati da loro gli abbiamo restituito il
229 fatto di aver visto la famiglia di sopra che era tutto
230 sommato disponibile[a=
231 ELV: [sì
232 ALF: =parlare di questo argomento dopo poi si è si è passati
233 ad altro. Però insomma la restituzione a chi ti contatta
234 è un po' un po' più semplice mh fare [una resti
235 ERI: [c'è una ragione per
236 la quale in qualche maniera risentirla [c'è un pretesto
237 ALF: [abb abb avremmo sì
238 abbiamo avremmo anche un pretesto e una ragione per
239 risentire la signora qua
240 ERI: eh
241 ALF: perché ehm di fatto comunque tutti hanno sottolineato che
242 questa famiglia ha un comportamento, tranne la signora
243 francese del primo piano dell'ultimo piano che gli sta di
244 [fianco
245 ELV: [sì mh secondo [me lei 'somma.
246 ALF: [ehm
247 ELV: più che altro si sono lamentati quelli della sua dell suo
248 lato della ca[sa
249 ALF: [sì del suo la[to
250 ELV: [non tanto quegli altri.
251 Bisognerebbe ancora contattare pirelli però eh. Secondo
252 me non ci ha chiamato
253 ALF: non ci ha chiamato?
254 ELV: no
255 ALF: cè tu glielo glielo diresti comunque che ehm cè vogliamo
256 restituirglielo quando la incontriamo questa cosa qua che
257 comunque un po' tutti i condomini hanno avuto questa
258 percezione, cè gliela anticipiamo?
259 ELV: io darei modo a lei di riflettere
260 ALF: mh
261 ELV: ehm di riflettere su magari l la modalità relazionale che
262 può avere con gli altri o all'interno di un condominio in
263 modo che ehm cè abbia già sviluppato un minimo di di po
264 di posizione a a livello di tavolo perché sentirsi dire

265 certe cose in un certo contesto è diverso che sentirsele
266 dire dall'altra parte, dagli altr dalle parti con cui sei
267 in conflitto[e comunque
268 ALF: [ok [cè
269 ELV: [cè prepararla un po' al[al tavolo
270 ALF: [sì
271 ELV: anche gli altri andrebbero un po' preparati eh
272 sinceramente
273 ALF: sì
274 ELV: quindi ehm io non farei il tavolo cè la prossima
275 settimana ((sfoglia l'agenda)). Io lo farei verso la fine
276 di febbraio
277 ((LUNGA PAUSA))
278 ELV: che dici?
279 ((PAUSA))
280 ELV: anche perché il problema principale per loro è
281 l'estate[il periodo estivo
282 ALF: [sì
283 ELV: quindi cè
284 ALF: sì ques-
285 ELV: è bene non non non mollare l'aggancio però insomma mh

APPENDICE 2

REG 1_II - CENTRO A

(trascrizione semplificata)

75 ELV: quindi magari ehm:: potremmo fare un ultimo
76 passaggio con i servizi sociali, fare una specie
77 di:: anzi fare una ehm magari parlare con
78 l'arimbelli un attimo
79 ALF: mh hm
80 ELV: e::d eventualmente non so se:
81 ALF: parlare con l'arimbelli[i?
82 ELV: [se parlare per con
83 l'arimbelli per av- riavere un accordo su come
84 chiudere il caso. o no? cosa dici? ((rivolgendosi
85 ad Alfonso))

86 ALF: ((fa una smorfia che esprime fatica - 10:46)) mah
87 ELI: la famiglia co[me ha reagito?
88 ELV: [tu
89 ALF: [a me è sembrato che lei cè io ho
90 interpretato che questo::
91 ((rivolgendosi a ELI)) scusa
92 ELI: no no hai rag
93 ALF: io ho interpretato questo suo:::diciamo gesto
94 come una una chiusura
95 ELV: certo
96 ALF: ossia come [una
97 ELV: [assolutamente
98 ALF: non volontà di partecipare al percor[so di
99 mediazione
100 ELV: [assolutamente
101 ALF: cè tra l'altro secondo me è stata sono stati
102 anche abbastanza chiari
103 ELV: mh
104 ALF: del tipo: no basta non ci interessa più la
105 mediazione, andiamo avanti per altre strade
106 quindi io sinceramente a sto punto non so[se ho
107 ELV: [mh
108 ALF: voglia di andarla a ricontattare di nuovo per
109 mettermi d'accordo con lei di condividere
110 [una modalità di chiusura
111 ELV: [mh
112 ALF: cè hanno deci[so loro=
113 ELV: [sì
114 ALF: =unilateralmente come fare
115 ELV: sì sì no assolutamente. questo: d'accordissimo
116 però mmm::[cè magari tra un po' ricontattarli
117 ALF: ah sì
118 ELV: per chiedere come va
119 ALF: sì
120 ELV: ed eventualmente per e:: cè per chiudere il caso
121 definitivamen- cè tenerlo un attimo in
121 monitoraggio
122 ALF: sì
123 ELV: perché poi quando subentrano i problemi di

124 convivenza cè loro posson- cè è lo stesso
125 discorso possono fare tutte le denunce che
126 vogliono però rimangono.
127 ALF: mh hm
128 ELI: e la famiglia quando ha detto che non c'era più al
129 tavol [perché non voleva farlo
130 ELV: [infatti cosa le hai detto?
131 ELI: come ha reagito?
132 ALF: ((smorfia)) niente
133 ELI: no no perché ho detto maga[ri
134 ALF: [no io ho parlato con
135 il signor D che era [interessato
136 ELI: [quello disponibile
137 ALF: sì gli ho detto appunto che noi avevamo stavamo
138 organizzando questo tavolo e che però ad un certo
139 punto è venuta a meno la volontà di far partire il
140 tavolo da parte del dei condomini degli altri perché
141 la la signora gattini non era disponibile,
142 l'arimbelli che diciamo era[l'interlocutore
143 ELI: [l'altra parte
144 ELV: pr[incipale
145 ALF: [preferito nostro principale con il quale volevamo
146 fare un passaggio perché diciamo l'arimbelli poteva
147 fare appunto il confronto con la famiglia e poter
148 lavorare su una mediazione possibile. Lei si è
149 ritirata, la brondi non ha voluto
150 ELI: non h mai volut[o
151 ALF: [incontrarci..gli altri non erano non
152 erano dell'idea che il problema li riguardasse più
153 di tanto, cè ((si rivolge ad ELV)) l'altra signora
154 con cui hai avete parl[ato
155 ELV: [la ciani
156 ALF: la ciani
157 ELV: cè è anzianissima e..
158 ALF: eh l'anziana ci vuol star fuori.
159 ELV: ((annuisce))
160 ALF: quindi sì cè lui il signor D dal momento in cui gli ho
161 detto questa cosa ha detto: "beh va beh, fa lo
162 stesso" sì cè tanto loro non lo vivono come problema

163 [più di tanto
164 ELV: [anzi
165 ALF: se non che la signora ehm galligari
166 ELI: ogn[i tanto
167 ALF: [ogni tanto va a sfoga[rsi
168 ELI: [sì
169 ALF: con loro. Però diciamo non è un problema che vivono
170 sulla loro pelle
171 ELI: mh
172 ALF: gli sarebbe piaciuto incontrare l'arimbelli perché
173 c'erano stati dei problemi in passato
174 ELI: eh no infatti[lui
175 ALF: [tra loro e l'arimbelli
176 ELI: lui era quello che desiderava [vedere il figlio
177 soprattutto
178 ALF: [sì però
179 ALF: va beh
180 ELV: ((annuisce con la testa))che però non è[mai stato
181 disponibile
182 ELI: [eh infatti
183 ELI: infatti
184 ALF: sì non gli avevamo spiegato ai volontari che se
185 mancava una parte non possiamo organizzare niente
186 ELI: mh
187 ALF: quindi cè sì io sono d'accordo a lasciare un attimo
188 in monitoraggio a fargli una telefonata boh prima di
189 chiudere in estate
190 ELV: ((annuisce con la testa)) sì
191 ALF: ehm..cè non lo[so a inizio luglio
192 ELV: [cè per dare una specie di cornice
193 ALF: sì
194 ELV: perché adesso che lei era rimasta che noi non
195 eravamo andati dalla gattini a parlare aveva una una
196 visione della cosa, adesso che le abbiamo comunque
197 mandato il rimando che ci siamo stati eccetera avrà
198 bisogno comunque di un attimo di tempo per pensare
199 poi dopo
200 ALF: mh
201 ELV: insomma..secondo me ci sta che che chiamiamo verso

202 ALF: sì
203 ELV: luglio cos[i
204 ALF: [mh hm
205 ELV: per chiudere definitiva[mente sostanzialmente
206 ALF: [sì sì sì
207 ELV: poi magari dicono: " no no no è un disastro venite"
208 cè
209 ALF: mh
210 ELV: chi lo sa. Però non lo chiuderei cos[i de ehm
211 ALF: [no no

APPENDICE 3

REG. 1 - CENTRO B - FRAMMENTO 2
(trascrizione semplificata)

[00:13:56]

01 ANN: non so se ti avevo accennato che (...) al
02 pronto soccorso, ho assistito ad una
03 scena allucinante di quelli del pronto soccorso cè
04 tre di quelli che erano lì due in particolare due
05 infermieri del [del
06 BAR: [mh
07 ANN: pronto soccorso hanno degli atteggiamenti di
08 razzismo nei confronti di persone di un signore
09 straniero che era stato imballato da una macchina
10 in bicicletta
11 BAR: mh
12 ANN: e una che gli urlava cè questo era stato imballato
13 "allora mi dice che cos'ha?" tipo così no? prop- era
14 anche la faccia che di una che lo stava prendendo in
15 giro. e l'altra praticamente erano nel divisorio di
16 fianco a noi, l'altra ha incominciato a dirgli "apr-
17 ma guardi in su guarda che a me non mi fregghi sai
18 so che st- stavi facendo finta, guarda in su ti ho
19 detto" cè ma proprio con un tono mh dandogli del tu

20 prima di tutto e questo era una persona anziana e
21 poi c'è lui si lamentava e stava male perché era
22 stato investito con la bici. "ah ma guarda che a me
23 non mi freggi veh guarda che a me non me la fai"
24 tipo così. E dopo praticamente io già lì stavo per
25 andargli a dire qualcosa mh e poi dopo è arrivato il
26 figlio di questo perché all'inizio erano arrivati i
27 figli il figlio con altri il figlio però non
28 l'hanno fatto entrare e lui non parlava bene
29 italiano

[omissis]

37 forse non l'hanno
38 fatto entrare quelli lì perché hanno detto questo
39 non parla italiano non ci sa dire se in realtà si è
40 ridotto così perché l'ha imballato [una macchina o
41 perché gli han dato delle botte

42 BAR: [o perché era
43 ubriaco

44 ANN: o perché gli han dato delle botte questi che lo
45 vogliono vedere, capito?

46 BAR: mh hm

47 ANN: perché il figlio vol- dice[va che era il figlio

48 BAR: [eh sì

49 ANN: n non lo facevano entrare.

[omissis]

58 BAR: nel senso che se han pensato che l'avessero
59 picchiato [magari

60 ANN: [eh appunto

61 ANN: eh appunto ti dico ti dico penso che sia un
62 ragionamento che [non hanno fatto

63 BAR: [no ma ci sta

64 ANN: non penso che l'abbiano fatto

65 BAR: ci sta guarda che non facevano entrare neanche
66 Y. quando la S. si è rotta la clavicola subito
67 perché pensavano l'avesse menata. Loro prima[loro
68 prima

69 ANN: [sì sì

70 BAR: [partono dal presupposto che

71 ANN: [comunque va bene

73 comunque c'era il figlio fuori
74 dopo l'han fatto entrare. Il figlio è andato a
75 parlare con il padre e il padre che l'aveva
76 di fianco gli diceva che sì piangeva e si
77 stava lamentando perché lui siccome capisce un po'
78 l'italiano gli diceva: "guarda che quella lì mi
79 diceva che tu menti, cè mi stava dicendo queste
80 cose qua no? perché non dici che son stato
81 investito" allora il figlio si è arrabbiato un
82 è andato lì dalla infermiera eravamo tutti lì davanti
83 che sai che c'è nel pronto socc- c'è il coso, allora il
84 figlio è andato dalla signora: "scusi perché ha
85 detto così a mio padre? cè come si permette questo
86 qua ha fatto un incidente lei gli dice che sta
87 mentendo cosa dice" e lei ha detto: "ah ma non è
88 vero non ho detto così semplicemente non ci capivamo
89 ehm ehm ha capito male" invece aveva capito
90 benissimo anzi era stata ancora più pesante, c'ero io
91 di fianco

[omissis]

103 ANN: dopo quando
104 il figlio è uscito io ho detto: "scusi può venire un
105 attimo" l'ho presa da una parte le ho detto: "scusi
106 ma guardi che io c'ero quando lei ha detto così" ho
107 detto " guardi la prossima volta prendete un
108 mediatore cè se non vi capite cercate di comunicare
109 in un'altra maniera, questo qua ha avuto un
110 incidente" e lei ha risposto: ((con voce acida))
111 "ah lei pensial suo alla sua paziente che noi
112 sappiamo fare il nostro lavoro"

BIBLIOGRAFIA

- Aime, M. (2004). *Eccessi di culture*. Torino: Einaudi.
- Atkinson, J.M. & Drew, P. (1979). *Order in court: The organisation of verbal interaction in judicial settings*. Atlantic Highlands, NJ: Humanities Press.
- Atkinson, J. M. & Heritage, J. (eds.) (1984). *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- Bakhtin, M. M. (1981). Discourse in the Novel. In M. Holquist, (ed.), *The Dialogic Imagination*, (pp. 259-422). Austin: University of Texas Press.
- Bakhtin, M. M. (1986). *Speech Genres and Other Late Essays*. Trans. Vern W. McGee. Austin: University of Texas Press.
- Bamberg, M. G. (ed.) (1997). *Oral versions of personal experience: Three decades of narrative analysis (Vol. 7)*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Baruch Bush R.A. & Folger, J. P. (1994). *The promise of mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind: Collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Benham, R. & Barton, A. B. (1995). Alternative dispute resolution: Ancient models provide modern inspiration. *Ga. St. UL Rev.*, 12, p. 623 ss.
- Bernardini, I. (2001). La mediazione familiare tra affetti e diritti. In F. Scaparro, *Il coraggio di Mediare*. Milano: Guerini.
- Bertolini, P. (1988). *L'esistere pedagogico*. Firenze: La Nuova Italia.
- Besemer, C. (1999). *Gestione dei conflitti e mediazione*. Torino: EGA Edizioni.
- Billig, M. (1999). Whose terms? Whose ordinariness? Rhetoric and ideology in conversation analysis. *Discourse & Society*, 10(4), pp. 543–558.
- Bindi, L. (2005). Pratiche di mediazione. Origine e definizione dei processi di gestione positiva dei conflitti. *Quaderni di Mediazione (0)*, pp.1-17.
- Bouchard M. (1999), La galassia delle tutele, *Questione giustizia*, n. 4, p. 675 e ss.
- Bucholtz, M. (2000). The politics of transcription. *Journal of Pragmatics*, 32(10), pp. 1439–1465.
- Burton, J. W. (1990). *Conflict: Resolution and prevention*. New York: St. Martin Press.

- Caronia, L. (1995). Storie di bambini stranieri. La costruzione narrativa di una problematicità. *Il Quadrante scolastico*, 65, pp-278-291.
- Caronia, L. (1996), "Chi è il "bambino straniero"? Educazione e costruzione sociale dell'etnicità, in G. Favaro e A. Genovese (eds.), *Incontri di Infanzie. I bambini dell'immigrazione nei servizi educativi* (pp.133-200). Bologna: Clueb.
- Caronia, L. (1997). *Costruire la conoscenza: interazione e interpretazione nella ricerca in campo educativo*. Firenze: Nuova Italia.
- Caronia, L. (2012). Chi ha paura del relativismo? Peirce, Wittgenstein, Vygotsky e le radici linguistiche della conoscenza (non della realtà). *Ricerche di Pedagogia e didattica. Journal of Theories and Research in Education*, 7(2), pp. 1-36.
- Caronia, L., & Mortari, L. (2011). *Fenomenologia dell'educazione: intenzionalità, cultura e conoscenza in pedagogia*. Milano: F. Angeli.
- Ceretti, A. (2001). Vita offesa, lotta per il riconoscimento e mediazione. In F. Scaparro (ed.), *Il Coraggio Di Mediare*. Milano: Guerini.
- Chen, G.M. & Ma, R. (2002). The impact of harmony on Chinese conflict management. In G.M. Chen & R. Ma (eds.) *Chinese Conflict Management and Resolution* (pp.3–17). Westport: Ablex Publishing,.
- Chen, G.M., & Starosta, W. J. (1997). Chinese conflict management and resolution: Overview and implications. *Intercultural Communication Studies*, 7, pp. 1-16.
- Chiarloni, S. (1998). Giudici onorari e meccanismi di rivoluzione alternativa delle controversie. *Questione Giustizia*, 2, pp. 375 e ss.
- Cicourel, A. V. (1980). Three models of discourse analysis: The role of social structure. *Discourse processes*, 3 (2), pp.101-131.
- Clark, H. H. & Gerrig, R.J. (1990). Quotations as Demonstrations. *Language*, 66, pp. 764-805.
- Clarke, D. C. (1991). Dispute resolution in China. *J. Chinese L.*, 5, p. 245 e ss.
- Clifford, J. & Marcus, G. E. (eds.) (1986). *Writing culture: the poetics and politics of ethnography: a School of American Research advanced seminar*. Berkeley: University of California Press.
- Cobb, S. (1993). Empowerment and mediation: A narrative perspective. *Negotiation Journal*, 9(3), pp. 245–259.

- Cobb, S. (1994a). A narrative perspective on mediation: Toward the materialization of the “storytelling” metaphor. *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*, p. 48–66.
- Cobb, S. (1994b). “Theories of responsibility”: The social construction of intentions in mediation. *Discourse Processes*, 18(2), p. 165–186.
- Cobb, S., & Rifkin, J. (1991). Practice and paradox: Deconstructing neutrality in mediation. *Law & Social Inquiry*, 16(1), p. 35–62.
- Cole, M. (1998). *Cultural psychology: A once and future discipline*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Colombo, D. A. & Marinoni, R. (1997). *La mediazione sociale e comunitaria*. *Animazione Sociale*, 5(97), p. 40–48.
- Contini, M., Demozzi, Fabbri, & Tolomelli. (2014). *Deontologia pedagogica: riflessività e pratiche di resistenza*. Milano: F. Angeli.
- Contini, M., & Genovese, A. (1997). *Impegno e conflitto. Saggi Di Pedagogia Problematicista*. Firenze: La Nuova Italia.
- Corbetta, P. (1999). *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Curle, A. (1986). *In the middle: non-official mediation in violent situations* (Vol. 1). New York: Berg Publishers Limited.
- Della Noce, D. J. (2003). From Practice to Theory to Practice: A Brief Retrospective on the Transformative Mediation Model. *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 19, pp. 925 e ss.
- Demetrio, D. (1993). *Micropedagogia: la ricerca qualitativa in educazione*. Firenze: La Nuova Italia.
- Demetrio, D. (2003). *Manuale di educazione degli adulti*. Roma: GLF Editori Laterza.
- Deng, Y. (2008). *Neutrality and power distribution in Chinese mediation: Discourse analysis on some contemporary Chinese mediation strategies based on real mediation sessions* (Ph.D.). Ann Arbor, United States.
- Dingwall, R. (1981). “The ethnomethodological movement”. *Sociology and Social Research*, London: Croom Helm, pp.124–138.
- Dingwall, R. (1988). Empowerment or enforcement? Some questions about power and control in divorce mediation. *Divorce Mediation and the Legal Process*, pp. 150–167.
- Dogliotti, E. (1996). La mediazione familiare: un dibattito ancora attuale. *Fam. Dir*, 1, pp. 76 e ss.

- Donzelli, A. & Fasulo, A. (eds.) (2007). *Agency e linguaggio: etnoteorie della soggettività e della responsabilità nell'azione sociale*. Roma: Meltemi.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In P. Drew and J. Heritage (eds.), *Talk at Work* (pp. 3-65). Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, A. (2000). *Antropologia del linguaggio*. Roma: Meltemi Editore.
- Duranti, A. (2003). Il parlare come pratica sociale. In G. Mantovani (ed.), *Manuale di Psicologia Sociale*, (pp. 45–61). Firenze: Giunti.
- Duranti, A. (2004a). Agency in language. In A. Duranti (ed.), *A Companion to Linguistic Anthropology*, (pp. 451–73.) Malden: Blackwell.
- Duranti, A. (2004b). Il fare del linguaggio. *Quaderni del ramo d'oro*, 6, pp. 149-166.
- Duranti, A. (2006). Transcripts, like shadows on a wall. *Mind, Culture, and Activity*, 13(4), pp. 301–310.
- Duranti, A. (2007a). *Etnopragmatica: la forza nel parlare*. Roma: Carocci.
- Duranti, A. (2007b). Riduzioni ed estensioni dell'agentività nelle lingue storico-naturali. In A. Donzelli & A. Fasulo (eds.), *Agency e linguaggio: etnoteorie della soggettività e della responsabilità nell'azione sociale* (p.45-60). Roma: Meltemi.
- Duranti, A. (2011). Linguistic Anthropology: Language as a Non-Neutral Medium. In R. Mesthrie (ed.), *The Cambridge Handbook of Sociolinguistics* (pp. 28-46). Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, A. & Goodwin, C. (eds.) (1992). *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Erickson, F. & Shultz, J. J. (1982). *The counselor as gatekeeper: Social interaction in interviews*. New York: Academic Press.
- Fairclough, N., Mulderrig, J. & Wodak, R. (2011). Critical discourse analysis. In T. Van Dijk (ed.), *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction* (pp.357–378). London : Sage.
- Fasulo, A., & Zucchermaglio, C. (2008). Narratives in the workplace: Facts, fictions, and canonicity. *Text & Talk - An Interdisciplinary Journal of Language, Discourse Communication Studies*, 28(3), pp. 351–376.
- Fele, G. (2007). *L'analisi della conversazione*. Bologna: Il Mulino.
- Fischer, R. & Ury, W. (2008). *Getting to yes: negotiating an agreement without giving in*. London: Penguin.

- Folberg, J. (1983). A Mediation Overview: History and Dimensions of Practice. *Mediation Quarterly*, 1, p.3 e ss.
- Folberg, J., & Taylor, A. (1984). *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts Without Litigation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fried Schnitman, D. (2001). Risoluzione dei conflitti e cultura contemporanea. In F. Scaparro (ed.), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzioni alternative delle controversie* (pp. 79-99). Milano: Guerini.
- Fried Schnitman, D. & Schnitman, J. (Eds.) (2000). *Resolucion de Conflictos. Nuevos Disenos, Nuevos Contextos*. Buenos Aires: Granica.
- Fritz, J. M. (2006). L'approccio al conflitto: il ruolo della teoria nella mediazione. In L. Luison (ed.) *La Mediazione Come Strumento di Intervento Sociale*, (pp. 24–36). Milano: F. Angeli.
- Galantino, M. G. (2010). *La società della sicurezza. La costruzione sociale della sicurezza in situazioni di emergenza*. Milano: F. Angeli.
- Galatolo, R., & Pallotti, G. (eds.) (1999). *La conversazione: un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milano: Raffaello Cortina.
- Garcia, A. (1991). Dispute resolution without disputing: How the interactional organization of mediation hearings minimizes argument. *American Sociological Review*, 56 (6), p. 818–835.
- Garcia, A. (1995). Problematics of Representation in Community Mediation Hearings: Implications for Mediation Practice. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 22 (4), p. 23 e ss.
- Garcia, A. C. (2000). Negotiating negotiation: The collaborative production of resolution in small claims mediation hearings. *Discourse & Society*, 11(3), p. 315–343.
- Garcia, A. C., Vise, K., & Whitaker, S. P. (2002). Disputing neutrality: A case study of a bias complaint during mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(2), pp. 205–230.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Ge, J. (1996). Mediation, Arbitration and Litigation: Dispute Resolution in the People's Republic of China. *UCLA Pac. Basin LJ*, 15, 122.
- Genovese, A. (2003). *Per una pedagogia interculturale: dalla stereotipia dei pregiudizi all'impegno dell'incontro*. Bologna: Bononia University Press.

- Gibbs, J. L. (1963). The Kpelle moot: a therapeutic model for the informal settlement of disputes. *Africa*, 33(1), p.1–11.
- Glenn, P. & Kuttner, R. (2013). Dialogue, dispute resolution, and talk-in-interaction: On empirical studies of ephemeral phenomena. *Negotiation and Conflict Management Research*, 6(1), pp. 13-31.
- Goffman, E. (1964). The neglected situation. *American Anthropologist*, 66 (6) p. 133–136.
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, E. (1983). The interaction order. *American Sociological Review*, n. 48, pp. 1-17.
- Goodwin, C. (1979). The interactive construction of a sentence in natural conversation. In G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology* (pp. 97–121). New York: Irvingtone.
- Goodwin, C. (1981). *Conversational organization: Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Goodwin, C. (1984). Notes on story structure and the organization of participation. In M. Atkinson & J. Heritage (eds.) *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis* (pp. 225-46). Cambridge: Cambridge University Press
- Goodwin, C. (1994). Professional vision. *American Anthropologist*, 96(3), pp. 606–633.
- Goodwin, C. (1996). Transparent Vision. In E. Ochs, E.A. Schegloff & S. Thompson (eds.), *Interaction and Grammar* (pp. 370-404). Cambridge: Cambridge University Press.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, 32(10), pp.1489–1522.
- Goodwin, C. (2007). Interactive footing. In E. Holt and R. Clift (eds.) *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction* (pp. 16-46). Cambridge: Cambridge University Press.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. (1990). Interstitial argument. In A. Grimshaw (ed.), *Conflict Talk* (pp. 85-117). Cambridge: Cambridge University Press.
- Goodwin, C. & Heritage, J. (1990). Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology*, 19, pp. 283-307.

- Goodwin, M. H. (1982). "Instigating": Storytelling as Social Process. *American Ethnologist*, 9, pp. 799–819.
- Goodwin, M. H. (1990a). *He-said-she-said: Talk as social organization among black children*. Bloomington: Indiana University Press.
- Goodwin, M. H. (1990b). Tactical uses of stories: Participation frameworks within girls' and boys' disputes. *Discourse Processes*, 13(1), pp. 33–71.
- Goodwin, M. H. (1994). Cooperation and competition across girls' play activities. *Advances in Discourse Processes*, 30, pp. 55–55.
- Goodwin, M. H. (1997). Byplay: Negotiating evaluation in storytelling. In G. R. Guy, J. Baugh, D. Schiffrin & C. Feagin (eds), *Towards a Social Science of Language: Papers in Honor of William Labov*, (pp. 77-102). Philadelphia: John Benjamins.
- Goodwin, M. H. & Goodwin, C. (1987). Children's arguing. In S. Philips, S. Steele and C. Tanz (eds.), *Language, Gender, and Sex in Comparative Perspective*, (pp. 200-48). Cambridge: Cambridge University Press.
- Greatbatch, D. & Dingwall, R. (1989). Selective facilitation: Some preliminary observations on a strategy used by divorce mediators. *Law and Society Review*, 23 (4) pp. 613–641.
- Greatbatch, D., & Dingwall, R. (1994). The interactive construction of interventions by divorce mediators. In J. P. Folger & T. S. Jones (eds.), *New directions in mediation: Communication research and perspectives* (pp. 84-109). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Greatbatch, D., & Dingwall, R. (1997). Argumentative talk in divorce mediation sessions. *American Sociological Review*, 62 (1), pp.151-170.
- Gumperz, J. J. (1982a). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J.J. (1982b). The linguistic bases of communicative competence. In D. Tannen (ed.), *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1981: Analyzing Discourse: Text and Talk* (p.323-334). Washington: Georgetown Univ. Press.
- Gumperz, J. J. (1992). *Contextualization and understanding*. In A. Duranti & C. Goodwin (eds.), *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J.J. & Hymes, D.H. (1972). *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

- Hannerz, U. (1980). *Exploring the City: Inquiries Toward an Urban Anthropology*. New York: Columbia University Press.
- Heritage, J. (1998). Oh-prefaced responses to inquiry. *Language in Society*, 27(03), pp. 291–334.
- Heritage, J. (2001). Goffman, Garfinkel, Conversation Analysis. In M. Wetherell, S. J. Taylor and S. J. Yates (eds), *Discourse Theory and Practice: A Reader* (pp. 47-57). London: Sage.
- Heritage, J. (2002). Oh-prefaced responses to assessments: a method of modifying agreement/disagreement. In C. Ford, B. Fox & S. Thompson (eds), *The Language of Turn and Sequence*, (pp.196-224). New York: Oxford University Press.
- Heritage, J. (2005). Conversation Analysis and Institutional Talk. In R. Sanders & K. Fitch (eds), *Handbook of Language and Social Interaction* (pp.103-146). Mahwah NJ: Erlbaum.
- Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in action: Interactions, identities, and institutions* (Vol. 44). Malden: John Wiley & Sons.
- Heritage, J., & Raymond, G. (2005). The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), pp.15–38.
- Hymes, D. H. (1962). The ethnography of speaking. *Anthropology and Human Behavior*, 13(53), pp.11–74.
- Hymes, D. H. (1972). Models of interaction of language and social life. In J.J.Gumperz & D. Hymes, *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication* (pp. 35-71). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Holt, E. (1996). Reporting on Talk: The Use of Direct Reported Speech in Conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 29 (3), pp. 219-245.
- Holt, E. (2000). Reporting and Reacting: Concurrent Responses to Reported Speech. *Research on Language and Social Interaction*, 33 (4): pp. 425- 454.
- Hualing, F. (1992). Understanding people's mediation in post-Mao China. *J. Chinese L.*, 6, p. 211 ss.
- Iszatt-White, M., Kelly, S., Randall, D., & Rouncefield, M. F. (2004). Following the leader: Ethnography, ethnomethodology and educational research. In British Educational Research Association (BERA) Annual Conference (Manchester) - Conference contribution.

- Jacobs, S. (2002). Maintaining neutrality in dispute mediation: Managing disagreement while managing not to disagree. *Journal of Pragmatics*, 34(10), pp. 1403–1426.
- Jacobsen, M. H. (ed.) (2008). *Encountering the everyday: an introduction to the sociologies of the unnoticed*. New York: Palgrave Macmillan.
- Jefferson, G. (1973). A case of precision timing in ordinary conversation: Overlapped tag-positioned address terms in closing sequences. *Semiotica*, 9(1), p.47–96.
- Jefferson, G. (1978). Sequential aspects of storytelling in conversation. In J. Schenkein, *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York: Academic Press, p. 219–248.
- Jefferson G., Sacks H. & Schegloff E.A. (1987). Notes on Laughter in the Pursuit of Intimacy. In Graham Button and John R.E. Lee (Eds.) *Talk and social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters (pp.152-205).
- Jia, W. S. (2002). Chinese mediation and its cultural foundation. In G.M. Chen & R. Ma (eds.) *Chinese Conflict Management and Resolution* (pp. 289–295). Westport: Ablex Publishing,.
- Johnstone, B. (2008). *Discourse analysis*. Malden, MA: Wiley Blackwell
- Johnstone, B. & Marcellino, W. (2010). Dell Hymes and the ethnography of communication. In R. Wodak, B. Johnstone & P.Kerswill, *The SAGE Handbook of Sociolinguistics*, London: Sage. p.57 ss.
- Jorgensen, D. L. (1989). *Participant observation. A Methodology for Human Studies*. London: SAGE.
- Kendon, A. (1979). Some emerging features of face-to-face interaction studies. *Sign Language Studies*, 22(1), p.7–22.
- Kendon, A., Harris, R. M., & Key, M. R. (eds.) (1975). *The Organization of Behavior in Face to Face Interaction*, The Hague: Mouton and Co.
- Kolb, D. M. (1994). *When talk works: Profiles of mediators*. San Francisco: Jossey-Bass Inc Pub.
- Kolb, D. M., & Kressel, K. (1994). The realities of making talk work. In D.M. Kolb,& K. Kressel, *When Talk Works: Profiles of Mediators*, San Francisco: Jossey-Bass Inc Pub, p.459–493.
- Labov, W. (1972). *Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

- Labov, W. (1984). Intensity. In D. Schiffrin (ed.), *Meaning, Form, and Use in Context: Linguistic Applications*, GURT 1984, (pp. 43–70). Washington DC: Georgetown University Press.
- Labov, W. (1997). Some further steps in narrative analysis. *Journal of Narrative and Life History*, 7, pp. 395–415.
- Labov, W. & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.
- Labov, W. & Waletzky, J. (1967). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In J. Helm (ed.), *Essays on the Verbal and Visual Arts: Proceedings of the 1966 Annual Spring Meetings of the American Ethnological Society* (pp.12-44). Seattle: University of Washington Press,.
- Lakoff, R. T. (2003). Nine Ways of Looking at Apologies: The Necessity for Interdisciplinary Theory and Method in Discourse Analysis. In D. Schiffrin, D. Tannen & H.E. Hamilton, *The Handbook of Discourse Analysis*, 18, (p.199-214). Malden, MA: Wiley Blackwell.
- Lehtonen, J. & Sajavaara, K. (1985). The silent finn. In M. Saville-Troike & D. Tannen, D. (Eds.) *Perspectives on silence*, (p. 198). Norwood, NJ: Ablex.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. London: Sage.
- Linell, P. (2009). *Rethinking language, mind, and world dialogically: Interactional and contextual theories of human sense-making*. Charlotte, NC: IAP.
- Long, M. H., & Larsen-Freeman, D. (1991). *An introduction to second language acquisition research*. London: Longman.
- Lubman, S. B. (1997). Dispute resolution in China after Deng Xiaoping: Mao and mediation revisited. *Colum. J. Asian L.*, 11, p.229 ss.
- Luison, L. (ed.) (2006). *La mediazione come strumento di intervento sociale: problemi e prospettive internazionali*. Milano: FrancoAngeli.
- Luison, L., & Liaci, S. (eds.) (2000). *Mediazione sociale e sociologia: riferimenti teorici ed esperienze*. Milano: F. Angeli.
- Mantovani, G. (2008). *Analisi del discorso e contesto sociale: teorie, metodi e applicazioni*. Bologna: Il Mulino.
- Maranhão, T. (1984). The force of reportive narratives. *Research on Language & Social Interaction*, 17(3), pp.235–265.

- Maranhao, T. (ed.) (1990). *The Interpretation of Dialogue*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mariani, A. M. (1997). *Educazione informale tra adulti: pedagogia e conversazione*. Milano: Unicopli.
- Massa, R. (2003). *Le tecniche e i corpi: verso una scienza dell'educazione*. Milano: Unicopli.
- Maynard, D. W. (2003). *Bad News, Good News: Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings*. Chicago: University Of Chicago Press.
- Mishler, E. G. (2003). Representing discourse: The rhetoric of transcription. In Y. S. Lincoln and N. K. Denzin (eds.) *Turning Points in Qualitative Research: Tying Knots in a Handkerchief*, 3, (pp. 297–326). Walnut Creek: Altamira.
- Mizzau, M. (1999). Parola a più voci: il discorso riportato. In R. Galatolo & G. Pallotti (Eds.), *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*, (pp. 187-204). Milano: Cortina
- Mondada, L. (2006). Video recording as the reflexive preservation and configuration of phenomenal features for analysis. In H. Knoblauch *et al.* (eds.). *Video Analysis*, (p. 1–68). Bern: Lang,
- Mondada, L. (2007). Commentary: Transcript variations and the indexicality of transcribing practices. *Discourse Studies*, 9(6), pp.809–821.
- Mondada, L. (2009). Video recording practices and the reflexive constitution of the interactional order: some systematic uses of the split-screen technique. *Human Studies*, 32(1), pp.67–99.
- Moore, C. (1986). *The mediation process: practical strategies for managing conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morineau, J. (2000). *Lo spirito della mediazione*. Milano: F. Angeli.
- Mortara Garavelli, B. (1985). *La parola d'altri*. Palermo: Sellerio.
- Mortari, L. (2007). *Cultura della ricerca e pedagogia*. Roma: Carocci.
- Mortari, L. (2009). *Ricerca e riflettere: la formazione del docente professionista*. Roma: Carocci.
- Myers, G. (1999). Unspoken speech: Hypothetical reported discourse and the rhetoric of everyday talk. *Text-Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 19(4), pp.571–590.

- Ochs, E. (1992). Indexing gender. In A. Duranti & C. Goodwin (eds). *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*, (pp.335-358). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ochs, E. (1996). Linguistic resources for socializing humanity. In J. Gumperz & S. Levinson (Eds.), *Rethinking linguistic relativity* (pp. 407-438). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ochs, E. (1997). Narrative. In T. Van Dijk (ed.) *Discourse as Structure and Process* (pp. 185–207). Thousand Oaks: Sage.
- Ochs, E. (2004). Narrative lessons. In Duranti, A. (ed.), *A Companion to Linguistic Anthropology* (pp. 269-289). Oxford: Blackwell,
- Ochs, E., & Capps, L. (1996). Narrating the self. *Annual Review of Anthropology*, 25, pp.19–43.
- Ochs, E., & Capps, L. (2001). *Living narrative: Creating lives in everyday storytelling*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Ochs, E. (1979). Transcription as theory. In E. Ochs & B. Schieffelin (eds), *Developmental pragmatics* (pp. 43-72). New York: Academic Press.
- Ochs, E., & Schieffelin, B. (1989). Language has a heart. *Text-Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 9(1), pp.7–26.
- Ochs, E., Smith, R., & Taylor, C. (1989). Detective stories at dinnertime: Problem-solving through co-narration. *Cultural Dynamics*, 2(2), pp. 238–257.
- Ochs, E., & Sterponi, L. (2003). Analisi delle narrazioni. In G. Mantovani & A. Spagnolli (eds.), *Metodi Qualitativi in Psicologia* (pp.130–158). Bologna: Il Mulino.
- Ochs, E., & Taylor, C. (1996). 'The father knows best' dynamic in dinnertime narratives. In K. Hall & M. Bucholtz (Eds.) *Gender articulated: Language and the socially constructed self* (pp.97-121). London: Routledge.
- Ochs, E., Taylor, C., Rudolph, D., & Smith, R. (1992). Storytelling as a theory-building activity. *Discourse Processes*, 15(1), pp. 37–72.
- Pallotti, G. (1999). I metodi della ricerca. In Galatolo R. e Pallotti G.(eds.), *La Conversazione. Un'introduzione Allo Studio Dell'interazione Verbale*, Milano: Cortina, p. 365–407.
- Pallotti, G. (2001). L'ecologia del linguaggio: contestualizzazione dei dati e costruzione di teorie. In F. Albano Leoni, E. Stenta Krosbakken, R. Sornicola, C.

- Stromboli (Eds.), *Dati empirici e teorie linguistiche, atti del XXXIII Congresso internazionale di studi della Società di Linguistica Italiana* (pp. 37-57). Roma: Bulzoni.
- Philips, S. U. (1986). Reported speech as evidence in an American trial. In D. Tannen & J.E. Alatis (Eds), *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1985: Languages and Linguistics: The Interdependence of Theory, Data and Application*, p.(154–170). Washington: Georgetown Univ. Press.
- Piccardo, C., & Benozzo, A. (2003). *Etnografia organizzativa: una proposta di metodo per l'analisi delle organizzazioni come culture*. Milano: Cortina.
- Pike, K. L. (1954). Language in relation to a unified theory of the structure of human behavior. Retrieved from <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1957-02918-000>
- Pino, M. & Mortari, L. (2013). Beyond neutrality: Professionals' responses to clients' indirect complaints in a Therapeutic Community for people with a diagnosis of a diagnosis mental illness. *Communication & Medicine*, 10 (3), pp. 213-224.
- Pino, M. & Mortari, L. (2012). Problem formulation in mental health residential treatment: A single case analysis. *Ricerche di pedagogia e didattica - Journal of Theories and Research in Education*, 7 (1), pp. 73-96.
- Polanyi, L. (1985). *Telling the American story: A structural and cultural analysis of conversational storytelling*. Nowrwood: Ablex Publishing Corporation.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human studies*, 9(2-3), pp. 219-229.
- Potter, J., & Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Princen, T. (1991). Camp David: problem-solving or power politics as usual? *Journal of Peace Research*, 28(1), pp.57–69.
- Propp, V. (1968). *The Morphology of the Folk Tale*. Trans. T. Scott. Austin: Texas University Press.
- Reisman, K. (1974). Contrapuntal conversation in an Antiguan village. In R. Bauman & J. Sherzer (eds.) *Explorations in the Ethnography of Speaking*, (pp.110-124). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ricoeur, P. (1989). *Dal testo all'azione: saggi di ermeneutica*. Trad. G. Grampa. Milano: Jaca Book.
- Rifkin, J., Millen, J., & Cobb, S. (1991). Toward a new discourse for mediation: A critique of neutrality. *Mediation Quarterly*, 9(2), pp.151-164.

- Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968). Pygmalion in the classroom. *The Urban Review*, 3(1), pp.16–20.
- Sacks, H. (1974). An analysis of the course of a joke's telling in conversation. In R. Bauman & J. Sherzer (eds.) *Explorations in the Ethnography of Speaking*, (pp. 337-53). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1984). Notes on methodology. In J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 21–27). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation, 2 vols.* Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. (2004). An initial characterization of the organization of speaker turn-taking in conversation. In G. H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation* (pp. 35-42). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Sacks, H., & Schegloff, E. A. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8 (4), pp. 289-327.
- Sacks, H., & Schegloff, E. A. (1979). Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. In G. Psathas (ed), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, (pp.15–21). New York: Irvington.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, pp. 696–735.
- Sarracino, V. & Striano, M. (eds.) (2004). *La pedagogia sociale. Prospettive di indagine.* Pisa: ETS.
- Scaparro, F. (ed.) (2001). *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzioni alternative delle controversie.* Milano: Guerini.
- Scatolero, D. (2006). Prefazione. In L. Luison (ed.) *La Mediazione Come Strumento di Intervento Sociale*, (pp. 11–17). Milano: F. Angeli.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*, 70(6), pp.1075–1095.
- Schegloff, E. A. (1972). Notes on a conversational practice: Formulating place. In D. N. Sudnow (ed.) *Studies in Social Interaction* (p.75–119). New York: Free Press.
- Schegloff, E. A. (1982). Discourse as an interactional achievement: Some uses of “uh huh” and other things that come between sentences. In D. Tannen (ed.), *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics 1981: Analyzing Discourse: Text and Talk* (p.71-93). Washington: Georgetown Univ. Press.

- Schegloff; E. A. (1987). *Between micro and macro: context and other connections*. In J. Alexander (ed.), *The Micro-Macro Link*. Berkeley: University of California Press.
- Schegloff; E. A. (1992). In *Another Context*. A. Duranti and C. Goodwin (eds.), *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon* (pp.193-227). Cambridge: Cambridge University Press,
- Schegloff, E. A. (1996). Turn organization: One intersection of grammar and interaction. In E. Ochs, E.A. Schegloff & S. Thompson (eds.) *Interaction and Grammar* (pp. 52–133). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. (1997a): Whose Text? Whose Context?. *Discourse & Society*, 8(2), pp.165-187.
- Schegloff, E. A. (1997b). “ Narrative analysis” thirty years later. *Journal of Narrative and Life History*, 7(1-4), pp.97–106.
- Schegloff, E. A. (2000a). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society*, 29(01), pp.1–63.
- Schegloff, E. A. (2000b). When others’ initiate repair. *Applied Linguistics*, 21(2), pp. 205–243.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53, pp.361–382.
- Schiavinato, V., & Mantovani, G. (2007). Self-positioning in contesti interculturali. In A. Talamo e F. Roma, (eds.), *La Pluralità Inevitabile*. Roma: Apogeo.
- Schiffrin, D. (1987). *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Scimecca, J. A. (1993). Theory and alternative dispute resolution: A contradiction in terms. In D.J.D. Sandole & H. Van der Merwe (eds.), *Conflict Resolution Theory and Practice: Integration and Application* (pp.211–221). Manchester: Manchester University Press.
- Searle, J. R. (1989). How performatives work. *Linguistics and Philosophy*, 12(5), pp. 535–558.
- Sidnell, J. (2010). *Conversation analysis: An introduction*. Oxford: Wiley Blackwell.
- Silbey, S. S. (1993). Mediation mythology. *Negotiation Journal*, 9(4), pp. 349–353.
- Silverman, D. (2006). *Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction*. London: Sage.

- Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.
- Skjelsbaek, K. (1991). The UN Secretary-General and the mediation of international disputes. *Journal of Peace Research*, 28(1), pp. 99–115.
- Smith, D.E. (1990). *The conceptual practice of power*. Toronto: University of Toronto Press.
- Stame, S. (1999). I marcatori della conversazione. In R. Galatolo & G. Pallotti (eds.), *La conversazione: un'introduzione allo studio dell'interazione verbale* (pp.169-186). Milano: Raffaello Cortina.
- Stivers, T. (2008). Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), pp. 31-57.
- Stivers, T. *et al.* (2009). Universals and cultural variation in turn-taking in conversation. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 106 (26), pp. 10587-92.
- Stubbe, M. *et al.* (2003). Multiple discourse analyses of a workplace interaction. *Discourse Studies*, 5(3), pp.351–388.
- Hunston, S. & Thompson, G. (2000). *Evaluation in Text: Authorial Stance and the Construction of Discourse*. New York: Oxford University Press.
- Tannen, D. (1985). Silence: anything but. In M. Saville-Troike & D. Tannen, D. (Eds.) *Perspectives on silence*, (pp. 93-112). Norwood, NJ: Ablex Publishing Company.
- Tramma, S. (2009). *Che cos'è l'educazione informale*. Roma: Carocci.
- Tramma, S. (2010). *Pedagogia sociale*. Milano: Guerini.
- Umbreit, M. S. (1997). Humanistic mediation: A transformative journey of peacemaking. *Mediation Quarterly*, 14(3), pp. 201–213.
- Vaccari, M. (2012). La nervatura pedagogica delle esperienze di mediazione. In F. Zannoni (ed.), *La società della discordia. Prospettive pedagogiche per la mediazione e la gestione dei conflitti* (p.213-233). Bologna: CLUEB.
- Van Dijk, T. A. (2001). Critical discourse analysis. In D. Tannen *et al.* (eds.) *The Handbook of Discourse Analysis*, (pp. 352–371). Oxford: Blackwell.
- Vasilyeva, A. L. (2010). The treatment of fallacies in argumentative situations during mediation sessions. *Argumentation and Advocacy*, 46(4), pp.173-193.
- Voloshinov, V. N.(1973, [1929]). *Marxism and the Philosophy of Language*. Harvard: Harvard University Press.

Wehr, P., & Lederach, J. P. (1991). Mediating conflict in central America. *Journal of Peace Research*, 28(1), pp. 85–98.

Wieder, D. L. (1999). Ethnomethodology, conversation analysis, microanalysis, and the ethnography of speaking: Resonances and basic issues. *Research on Language & Social Interaction*, 32(1-2), pp.163–171.

Winslade, J., & Monk, G. (2000). Narrative mediation: A new approach to conflict resolution. San Francisco: Jossey-Bass.

Zannoni F. (ed.) (2012), *La società della discordia. Prospettive pedagogiche per la mediazione e la gestione dei conflitti*. Bologna: CLUEB.

Zucchermaglio, C. (2003). Contesti di vita quotidiana, interazione e discorso. In G. Mantovani e A. Spagnolli (eds.), *Metodi qualitativi in psicologia* (pp. 47–72). Bologna: Il Mulino.