Cittadinanza e coesione sociale tra personalismo e digitalizzazione

Atti della ricerca del Progetto "DIRECOESO"

a cura di Roberto Bartoli

Giappichelli

© Copyright 2024 – G. GIAPPICHELLI EDITORE - TORINO
VIA PO, 21 - TEL. 011-81.53.111
http://www.giappichelli.it

ISBN/EAN 979-12-211-0630-5
ISBN/EAN 979-12-211-5627-0 (ebook - pdf)

Il volume è pubblicato con il contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze per il progetto "Diritto e diritti per crescita intelligente, coesione sociale e sostenibilità nella Città Metropolitana e in Toscana – DIRECOESO" *finanziato al Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università degli Studi di Firenze nell'ambito del bando Ricercatori a Firenze 2021 - Responsabile scientifico Prof. Roberto Bartoli.*

G. Giappichelli Editore

Questo libro è stato stampato su carta certificata, riciclabile al 100%

Stampa: Stampatre s.r.l. - Torino

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941, n. 633.

Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali, Corso di Porta Romana 108, 20122 Milano, e-mail autorizzazioni@clearedi.org e sito web www.clearedi.org.

Indice

pag.

Presentazione XI

Parte I
La mediazione tra prevenzione e risoluzione del conflitto sociale

Sezione I
La mediazione nel mondo: profili antropologici e comparatistici

Maria Martello, *Una giustizia altra ed alta* 1

Caterina Mugelli, *La Cina e la mediazione fra tradizione confuciana e modernità* 13

Wataru Miyasaka, *La risoluzione delle controversie in Giappone tra consuetudine giapponese e incontro con la tradizione romanistica* 21

Giacomo Pailli, *Mediazione, diritto comparato e antropologia giuridica: alcune note introduttive* 31

Sezione II
Le radici della mediazione: profili storici, costituzionali e filosofici

Gianluca Russo, *Astrea bifronte. Cultura del castigo e della composizione nella giustizia criminale fra Medioevo ed età moderna (Le ragioni di un'osmosi)* 41

Tommaso Greco, *Qualche (rapido) spunto in tema di giustizia fiduciaria* 61

Paolo Corona, *Alterità e dialogo. Appunti minimi per un approccio storico e teorico alla mediazione contemporanea* 67

pag.

Sezione III

La costruzione di una cultura di prevenzione del conflitto tramite la mediazione

Paola Lucarelli, *Territorio e giustizia consensuale* 83

Simone Stefani, *Il senso della mediazione sociale e il suo rapporto col territorio fiorentino* 89

Emanuele De Napoli e Alessia Pelagatti, *Iniziare dalle scuole – Progettualità scientifica per la diffusione della mediazione dei conflitti* 101

Pamela Bruno, *La mediazione come pratica riparatrice delle relazioni sociali difficili* 119

Sezione IV

La mediazione risolutiva qui e ora: teoria e prassi

Laura Ristori, *Prospettive della mediazione civile e commerciale: spunti dall'esperienza nel territorio fiorentino* 129

Rossella Giazzi e Susanna Rollino, *Le pratiche mediative nell'esperienza dei programmi di trattamento sul territorio fiorentino* 145

Davide Bianchi, *Giustizia riparativa e giustizia punitiva: un dialogo interculturale complesso* 149

Roberto Bartoli, *Una giustizia senza violenza, né Stato, né diritto* 183

Francesco Palazzo, Plaidoyer *per la giustizia riparativa* 205

Parte II

Nuove tecnologie tra promozione della cittadinanza attiva e incremento del controllo

Sezione I

Sovranità, partecipazione e transizione digitale

Benedetta Vivarelli, *La partecipazione digitale: i principi fondamentali e l'evoluzione dei processi partecipativi* 223

pag.

Giampiero Cassola, *La democrazia partecipativa nella* smart city*: quale ruolo per il cittadino?* 243

Alberto Muzzi, *L'accessibilità dei servizi pubblici digitali: giustizia e transizione digitale* 273

Sezione II

***Governance* digitale tra servizio e controllo**

Costanza Masciotta, *Cybersecurity, regolazione multilivello e* awareness*: le sfide della sicurezza cibernetica* 299

Glauco Panattoni, Predictive policing *e intelligenza artificiale nella sicurezza pubblica urbana, tra potenzialità e rischi di discriminazione* 337

Niccolò Musmeci, *La Valutazione d'impatto per la tutela dei dati dei lavoratori nella transizione digitale* 353

Carlo Botrugno, *Telemedicina e diritto alla salute in carcere: stato dell'arte, rischi e opportunità* 365

Massimo Urzi, *Diritto alla salute, tecnologia e carcere* 381

popolazione, e in considerazione del livello di sviluppo economico e sociale raggiunto in un determinato territorio. Gli obiettivi principali del progetto sono la prevenzione di situazioni di escalation disfunzionale del conflitto, il miglioramento della vivibilità sociale e del vissuto psicologico-emotivo delle parti coinvolte, la diffusione di una cultura della sicurezza sostenibile e della gentilezza, la diminuzione della percezione di insicurezza e la promozione dell'empowerment individuale e sociale con una restituzione alla collettività attraverso azioni riparative comunitarie.

L'obiettivo degli interventi di mediazione in questa ottica non è mai solo quello di risolvere o gestire un conflitto, in quanto è sempre presente l'esigenza di cogliere ogni occasione, e quindi anche il conflitto stesso, come opportunità per rigenerare legami sociali, sostenere la partecipazione e il senso di responsabilità degli attori coinvolti per promuovere comunità.

Le principali attività previste sono l'attivazione di sportelli di mediazione SMILE, *Conference Groups* ed eventi di sensibilizzazione e promozione alla Comunità.

Iniziare dalle scuole – Progettualità scientifica per la diffusione della mediazione dei conflitti *

Emanuele De Napoli e *Alessia Pelagatti*

Sommario: Premessa. – 1. La scuola come osservatorio dei bisogni – Disseminare la nuova cultura della giustizia. – 2. La scuola tra conflitti e relazioni – Dagli indicatori sociali alle proposte progettuali. – 3. Il Progetto in numeri – L'impatto territoriale e la portata regionale del percorso. – 4. L'articolazione del PCTO – Dall'escalation del conflitto alla pratica di mediazione. – 5. La didattica laboratoriale – Il valore della formazione onnicomprensiva e circolare. – 6. Conclusioni. – Il cittadino del domani a partire dai giovani verso una nuova scuola.

Premessa

Il Progetto Mediazione a Scuola, facente parte delle attività del Dipartimento di eccellenza, è di particolare pregnanza alla luce delle più recenti riforme del processo civile e del processo penale, dove grande spazio hanno trovato gli interventi volti alla realizzazione di una giustizia plurale e non solo concentrata sulla giurisdizione [1]. Per tale obiettivo, come noto, grande attenzione si è posta sul potenziamento degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie in materia civile e commerciale, ma anche sulla giustizia riparativa in materia penale. Se l'obiettivo della rivoluzione ordinamentale in corso è quello di favorire le ADR e una giustizia consensuale, allora anche gli enti universitari devono svolgere il loro compito diffondendo una nuova cultura della mediazione. Tale missione è ampiamente perseguita nel progetto in esame, che diviene strumento flessibile e duttile per avvicinare anche i più giovani ad una tematica di primaria importanza in un momento storico così delicato. Le più recenti generazioni sono, infatti, certamente influenzate dagli avvenimenti globali più recenti, tra cui occorre citare la pandemia, i numerosi conflitti armati, le ondate migratorie, ma anche la crescente crisi economica, l'avanzare incessante della digitalizzazione e l'inasprirsi delle esigenze dei mercati del la-

* Relazione tenuta nel Convegno *La Mediazione – Tra prevenzione e risoluzione del conflitto Venerdì 3 marzo 2023*.

[1] Come indicato nella lettera inviata dagli Osservatori sulla Giustizia Civile al Ministro della Giustizia Marta Cartabia del 9 marzo 2021.

voro. In questo senso, il conflitto si diffonde anche nella vita giovanile in misura rilevante, manifestandosi in forme diverse. Saper reagire alla crisi diviene così di cruciale importanza per gli adulti di domani, al fine di non sentirsi persi in un presente e in un futuro incerti. Il Progetto, grazie ad una metodologia laboratoriale che pone al centro lo studente stimolando e favorendo l'apprendimento e lo sviluppo di competenze trasversali, cerca di fornire degli strumenti di guida pratica e teorica per rendere i giovani dei partecipanti attivi del necessario percorso di diffusione sociale della pratica della mediazione.

1. La scuola come osservatorio dei bisogni – Disseminare la nuova cultura della giustizia

La Scuola di Giurisprudenza e il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università degli Studi di Firenze sono da tempo impegnati in quella che è correttamente definita come la Terza Missione universitaria [2]. Quest'ultima, che affianca le due principali funzioni dell'Università, ricerca scientifica e didattica, ha il preciso compito di diffondere cultura e conoscenze, nonché di trasferire i risultati della ricerca al di fuori del contesto accademico, contribuendo alla crescita sociale, economica e culturale del territorio.

Con particolare riferimento al tema della mediazione dei conflitti, negli anni le opere di istituzionalizzazione delle attività di analisi scientifica universitaria a Firenze sono state numerose ed altrettanto efficaci. Sia sufficiente elencare, a titolo esemplificativo, il progetto Giustizia Semplice [3], che durante il suo periodo di operatività ha portato ad un significativo risultato sul punto della semplificazione della gestione del contenzioso mediante il ricorso all'istituto della mediazione demandata dal giudice. Più recentemente, si consideri invece la sperimentazione di Giustizia Agile con più innovative tecniche di *case management* [4], sempre facente parte delle attività del Dipartimento di eccellenza, in collaborazione con gli Uffici giudiziari e volta a promuovere il cambiamento dell'organizzazione del lavoro, rendendo la giustizia più efficace e vicina ai cittadini. In particolare, i progetti elencati sono volti alla diffusione dello strumento della mediazione nella società, incrementandone la conoscibilità presso i cittadini che la animano.

Ciò in quanto, in ottica contemporanea, la gestione del quantitativo di giudizi pendenti non è solo uno degli elementi più critici dell'ordinamento giudiziario italiano, ma anche uno dei temi cruciali del Piano nazionale di ripresa e resilienza. In tal senso, le attività di mediazione di cui sopra, promosse dall'Università, sono – o sono state – anche collateralmente volte al raggiungimento di questo obiettivo intervenendo sugli esiti del conflitto, sulle cicatrici già aperte nelle relazioni interessate dal contenzioso. In questi percorsi, le esigenze sociali prese in considerazione contano, dunque, quella della risoluzione delle controversie, dell'efficacia della giustizia e dell'incremento dei suoi risultati [5].

Si può ritenere però che per intervenire in modo decisivo sul conflitto sia necessario agire anche alla fonte dello stesso. La crisi delle relazioni è, infatti, un elemento prettamente umano ed insito nella naturale fenomenologia dei rapporti. In tal senso, l'individuo apprende le modalità di relazione e – conseguentemente – della conflittualità fin dalla prima infanzia. Il conflitto è quindi codificato già nel primo percorso educativo e sin da quel momento lo scontro con l'altro è percepito come un momento patologico che, salvo rare eccezioni, è negativamente caratterizzato e deve essere evitato. Al fine di disincentivare la cronicizzazione del binomio "conflitto-patologia", diffondendo un più efficace concetto di "conflitto-opportunità", occorre intervenire nella fase di prima formazione dell'individuo.

Per tale ragione, la cultura della mediazione, affinché i conflitti siano risolti più efficacemente e rapidamente, può e deve essere innestata nella giovane età dei consociati. Il contesto più efficace per ottenere questo risultato è certamente quello scolastico. Nella scuola, con particolare riferimento agli istituti di formazione superiore, gli individui affrontano il primo vero momento di prova sociale: il confronto con i propri pari per un iniziale inserimento nella società adulta. Il momento in cui poter agire con maggiore impatto, formando il futuro cittadino ad una cultura della mediazione del conflitto propositiva, è dunque quello del percorso scolastico.

Nella scuola superiore di secondo grado, delicato momento di passaggio dall'età adolescenziale a quella della prima fase della vita adulta, i giovani sono sottoposti a numerosi stimoli e sono prossimi a scelte accademiche e professionali importanti. In questa fase, essi vivono distintamente il conflitto e possono apprendere più efficacemente un nuovo modo di interpretarlo e comprenderlo. Per questo motivo, in un momento storico in cui il diritto tutto è in fase di rivoluzione, l'intervento sulla

[2] Così come denominata dal d.l. n. 19/2012, che definisce i principi del sistema di "*Autovalutazione, Valutazione Periodica e Accreditamento*" (AVA), e dal successivo d.m. n. 47/2013, che ne identifica gli indicatori e i parametri di valutazione periodica insieme a quelli della ricerca.

[3] V. E. GUAZZESI, *I dati di Giustizia Semplice*, in P. LUCARELLI (a cura di), *Mediazione dei conflitti. Una scelta condivisa*, Utet Giuridica, Torino, 2019, pp. 173-220.

[4] Per una più ampia descrizione del modello posto alla base della sperimentazione, si faccia riferimento innanzitutto a P. LUCARELLI, *La giustizia consensuale a beneficio anche della sostenibilità*, in P. LUCARELLI (a cura di), *Giustizia sostenibile. Sfide organizzative e tecnologiche per una nuova professionalità*, Firenze University Press, Firenze, 2024, pp. 169-182. Sul coinvolgimento del sistema universitario, si veda invece P. LUCARELLI, Un altro concetto di sostenibilità, *ivi*, pp. 17-30.

[5] Ciò è ben chiarito da P. LUCARELLI, *Mediazione su ordine del giudice a Firenze: prassi, problemi e linee guida di un modello*, in collaborazione con l'Osservatorio sulla giustizia civile di Firenze, Gruppo mediazione-progetto Nausicaa2, Utet Giuridica, Torino, 2015, p. 15 ss.

formazione alla crisi dei rapporti interpersonali tra i più giovani cittadini è quanto mai fondamentale.

La scuola diviene così un prezioso osservatorio dei bisogni sociali emergenti ovvero già diffusi, nonché sede in cui, al pari dei progetti prima menzionati e operanti all'esito del conflitto, è possibile agire alla sua "fonte", ossia sulla riflessione iniziale di chi, un giorno, sarà – o meglio potrà essere – parte attiva in un contenzioso. Ciò è dimostrato dagli esiti del Progetto di cui si discuterà, ma anche da esperienze similari in ambito nazionale e internazionale [6].

In tal senso, il momento del percorso di studi di secondo grado è il più proficuo per un confronto aperto e costruttivo con gli studenti, in combinazione con la possibilità di realizzare Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO) nell'ambito di più ampie attività di Ateneo [7].

2. La scuola tra conflitti e relazioni – Dagli indicatori sociali alle proposte progettuali

Il Progetto Mediazione a Scuola nasce dalla percezione dell'istituto scolastico come centro nevralgico di intreccio tra conflitto e relazioni sociali. In questo contesto, è possibile rilevare una vasta serie di indicatori sociali di particolare rilievo per la predisposizione e organizzazione di proposte progettuali. A partire dalla conflittualità percepita dagli studenti, sia tra pari che con riferimento alle figure di autorità, sono delineabili percorsi efficaci in grado di raccogliere dati rilevanti, anche con riferimento ai contesti sociali e familiari da cui i primi provengono.

La proposta progettuale in oggetto deriva giustappunto dagli esiti di due sperimentazioni pregresse, realizzate in momenti differenti, poi confluite nella struttura del Progetto Mediazione a Scuola.

Si fa riferimento in particolare ai percorsi realizzati in due annualità precedenti presso il Liceo Scientifico Statale Antonio Gramsci (classi quarte) di Firenze e l'Istituto Balducci di Pontassieve (FI), nell'ambito di un progetto di Terza missione

[6] Cfr., *ex multis*, M.A. SOLINAS, *Il teatro in convitto: esperienza di mediazione in ambito scolastico*, in F. D'AMARIO-B. PETRUCELLI, *La mediazione scolastica: teoria e pratica educativa*, Franco Angeli, Milano, 2011, ma anche D. LIEBERFELD, *Mediation and postcrisis intervention in an urban high school*; in *Mediation Quarterly*, n. 11(4), 1994 e, più di recente, M. NAPOLITANO, *Mediazione scolastica riparativa. Una risposta a bullismo e cyberbullismo*, Libreria universitaria, Padova, 2021.

[7] Secondo la denominazione così modificata dalla l. 30 dicembre 2018, n. 145 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021", cosiddetta legge di Bilancio 2019, che ha eliminato la dicitura riferita ai percorsi di alternanza scuola lavoro, di cui al d.lgs. 15 aprile 2005, n. 77. A decorrere dall'anno scolastico 2018/2019, i nuovi percorsi sono attuati per una durata complessiva rideterminata in ragione dell'ordine di studi (Licei, Istituti tecnici e Istituti professionali) nell'arco dell'ultimo triennio dei percorsi.

universitaria dedicato alle scuole superiori. I risultati ottenuti al termine di tali sperimentazioni dimostrarono già l'efficacia della didattica sul tema della mediazione in ambito scolastico.

Successivamente, anche a seguito gli stimoli dei percorsi di didattica laboratoriale universitari [8], nonché sull'onda della necessità di agire sul campo, percepita nei percorsi precedenti, gli scriventi hanno realizzato un breve ciclo di lezioni interattive sul tema della gestione del conflitto presso un primo istituto superiore fiorentino. L'attività, gestita interamente da studenti universitari per gli studenti dell'istituto superiore di classe quarta, ha raccolto un iniziale quanto efficace riscontro positivo, nonché la richiesta di rinnovare il progetto per gli anni successivi, con maggiori numeri e una adeguata struttura.

Si è quindi sin da subito rilevato un forte interesse da parte degli Istituti Superiori per la creazione di un punto di contatto con il mondo universitario, così da facilitare lo sviluppo del percorso accademico dei propri studenti. Gli istituti e i più giovani stessi chiarivano quindi il proprio interesse per una educazione preliminare al conflitto e per una concezione innovativa di scontro, anche per far fronte ad un clima di litigiosità percepito come in periodico incremento.

La sperimentazione precedente ha permesso di valutare anticipatamente quelle che di lì a poco sarebbero state le metodologie impiegate a partire dalla prima vera e propria edizione del Progetto Mediazione a Scuola nel 2019. Al fine di favorire una concezione propositiva della gestione del conflitto, che non sia più aliena, ma che divenga prioritaria impostazione condivisa dalla maggioranza dei consociati, il nesso tra scuola e università è stato ritenuto cruciale e meritevole di approfondimento. Si è colto, dunque, il valore delle ricadute sociologiche della cultura della mediazione somministrata sin dall'adolescenza, capace di ingenerare una possibile, lenta ma efficace, rivoluzione del conflitto come opportunità, con conseguenze rilevanti in tema di futuro contenzioso civile, commerciale, ma anche di giustizia riparativa.

Per la predisposizione dell'architrave generale del percorso, si è resa comprensibilmente necessaria una iniziale quanto sostanziosa fase di studio e ricerca scientifica, che perdura tuttora. In particolare, il gruppo di lavoro, strutturato sempre più solidamente nel corso delle edizioni, si è occupato di individuare e selezionare i temi più rilevanti e più adeguati alla formazione degli studenti, sotto la guida di Responsabili Scientifici. Tra gli argomenti risultati più confacenti al bacino di utenza di riferimento sono stati sin da subito individuati i seguenti: l'ascolto attivo, il dialogo, la comprensione di sé e dell'altro, il pregiudizio, la negoziazione e la mediazione del conflitto con le relative tecniche.

[8] Tra cui primeggia la clinica legale "Mediazioni Fiorentine", per le quali v. A. DE LUCA-A. PELAGATTI, *Le mediazioni fiorentine e le competizioni internazionali di mediazione. L'ascolto attivo per la ricerca di soluzioni creative*, in P. LUCARELLI-A. SIMONCINI (a cura di), *Il nuovo giurista nella città della giustizia. Metodi ed esperienze fiorentine*, Pacini Giuridica, Pisa, 2021, pp. 179-189.

3. Il Progetto in numeri – L'impatto territoriale e la portata regionale del percorso

Il Progetto Mediazione a Scuola consiste in un percorso strutturato in edizioni consecutive, in cui uno degli elementi principali è indubbiamente la raccolta di dati. L'utilizzo di strumenti quali questionari, modulistica e attività laboratoriali con analisi degli esiti è fondamentale per tutte le finalità progettuali. Il gruppo di lavoro e di gestione, formatosi a partire dalla prima edizione del progetto, ha costantemente operato per la predisposizione di attività utili a raccogliere dati inerenti ai temi di interesse del percorso.

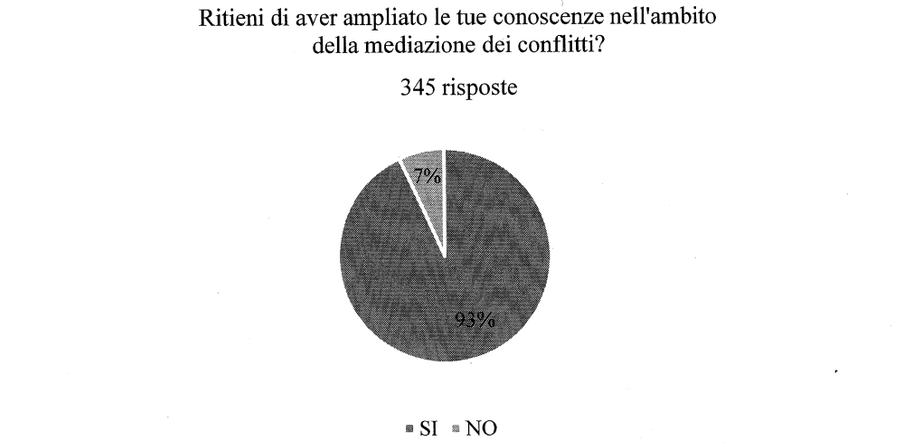
Se lo scopo dell'iniziativa è quello di diffondere le *best practices* della gestione consapevole del conflitto al fine di favorire la risoluzione delle controversie, è necessario monitorare l'impatto del progetto, valutare eventuali riscontri di crescita positiva nell'utenza, ma anche impiegare gli incontri con gli studenti per comprendere più correttamente il loro *background* di provenienza. L'obiettivo è, infatti, quello di utilizzare il percorso scolastico per analizzare, di riflesso, i nuclei familiari dei partecipanti e la concezione di conflitto e mediazione che ivi può annidarsi. In tal modo, il progetto raggiunge più facilmente il massimo della propria funzione di rilevamento degli indicatori sociali e di loro impiego.

In aggiunta, la raccolta dati è finalizzata anche alle attività di orientamento in ingresso dell'Università degli Studi di Firenze. Vengono, infatti, distribuite domande volte ad analizzare l'interesse degli studenti per il percorso universitario e per lo studio del diritto in particolare, accompagnate ovviamente da successivi quesiti mirati al tema in oggetto.

Considerando la varietà degli istituti, dove non tutti gli studenti hanno modo di affrontare la materia del diritto, è necessario sfruttare questionari e laboratori per comprendere le loro conoscenze di base e affinarle.

Il nucleo fondante delle domande poste agli studenti è comunque relativo al tema della mediazione e della gestione consensuale dei conflitti. Nell'anno 2023, tra le varie questioni poste agli studenti, si è domandato ad esempio se il percorso è risultato utile per l'aumento della propria conoscenza in tema di mediazione (Figura 1).

Figura 1. – Risposte raccolte con la somministrazione del questionario al termine dell'edizione 2023 relativamente all'effettivo ampliamento delle conoscenze in ambito di mediazione dei conflitti

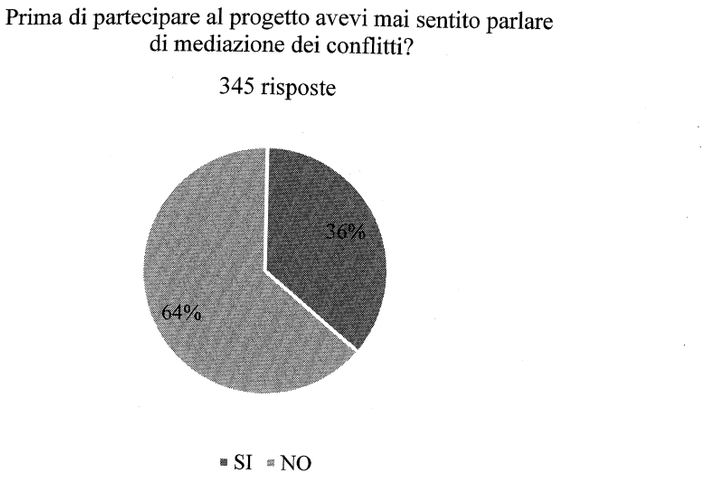


La domanda è necessaria per valutare l'effettivo impatto raggiunto dalle diverse edizioni del progetto in base all'aumentare degli iscritti e delle attività. Le caratteristiche dei partecipanti sono tenute di volta in volta in considerazione per una più precisa trasparenza scientifica dei dati raccolti.

Le risposte, provenienti da un campione più ampio di utenti, mostrano chiaramente il buon esito del percorso. La percentuale di studenti ancora non del tutto soddisfatta rappresenta positivamente le possibilità di ulteriore evoluzione delle attività offerte nei momenti formativi, che sono condizionati anche dai suggerimenti valutativi dei partecipanti.

In ogni caso, il dato di cui sopra può ben essere collegato ad un ulteriore rilievo del medesimo anno, relativamente alla effettiva pregressa conoscenza della materia da parte degli studenti interessati, riportato nel grafico di cui a seguire (Figura 2).

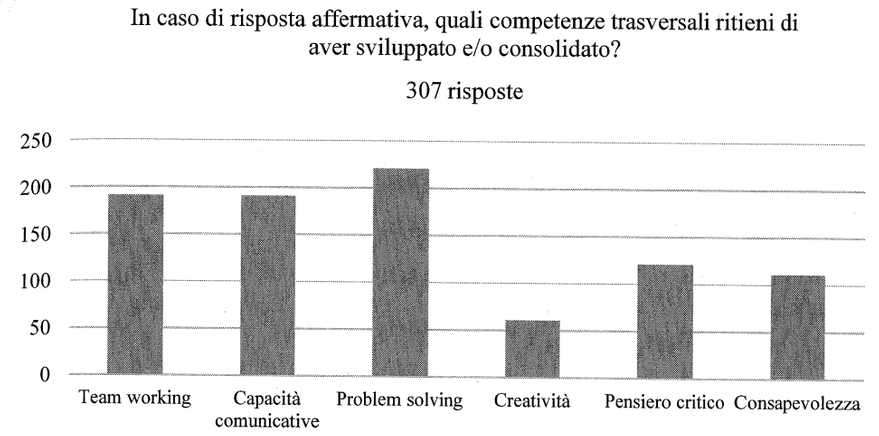
Figura 2. – Risposte raccolte con la somministrazione del questionario al termine dell'edizione 2023 relativamente alla pregressa conoscenza della mediazione dei conflitti



Il dato, se da una parte potrebbe sembrare allarmante per via della scarsa conoscenza della mediazione dei conflitti da parte delle fasce più giovani della popolazione, risulta in realtà di grande utilità. Diviene evidente, infatti, il potenziale disseminativo del progetto, che funge da preziosa cassa di risonanza per la nuova cultura del conflitto. Allo stesso modo, si favorisce lo sviluppo delle competenze trasversali da parte dei partecipanti, che comprendono così l'importanza delle *soft skills* relazionali, da implementare nel percorso scolastico nonché nelle future scelte accademiche ovvero professionali. L'acquisizione delle competenze trasversali permette, infatti, allo studente di arricchire il proprio patrimonio personale con una serie di conoscenze, abilità e atteggiamenti finalizzati all'assunzione di comportamenti proattivi, adeguati ai differenti contesti a cui essi possono proficuamente applicarsi. Tali competenze rivestono, quindi, un ruolo chiave nel processo di costruzione del sé, in cui lo studente è attore della propria crescita umana, culturale, sociale e professionale, e risultano rilevanti anche ai fini della progettazione dell'azione formativa.

Dai dati raccolti nell'ultima edizione del progetto emerge come l'89% dei rispondenti (su 345 risposte 307 studenti/studentesse) ritiene di aver sviluppato ovvero consolidato le proprie competenze trasversali grazie al progetto e alle attività esperienziali vissute. In particolare, risulta interessante osservare le competenze che gli studenti stessi hanno indicato come quelle maggiormente incrementate (Figura 3).

Figura 3. – Risposte raccolte con la somministrazione del questionario al termine dell'edizione 2023 relativamente alle competenze trasversali sviluppate dai partecipanti

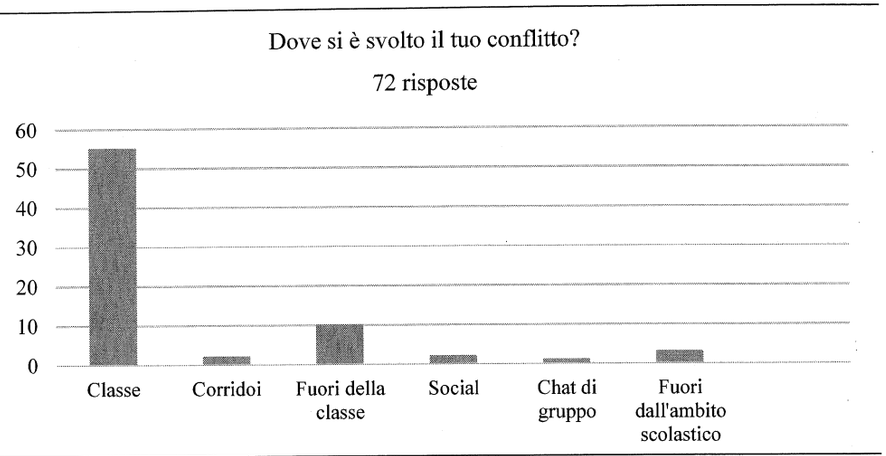


Alcune delle competenze trasversali indicate dagli studenti stessi quali creatività, capacità di risolvere i problemi (*problem solving*), comunicazione, organizzazione, capacità di lavorare e saper interagire in un gruppo (*team-working*), sono oggi quelle più richieste ai giovani in ambito lavorativo e professionale.

Grazie ad un modello formativo incentrato su momenti esperienziali e sulla metodologia del *learning-by-doing* e del *situated-learning,* è possibile valorizzare gli interessi, le passioni e gli stili di apprendimento degli studenti, facilitando, altresì, la partecipazione attiva, autonoma e responsabile, in funzione dello sviluppo di competenze trasversali, degli studenti e delle studentesse.

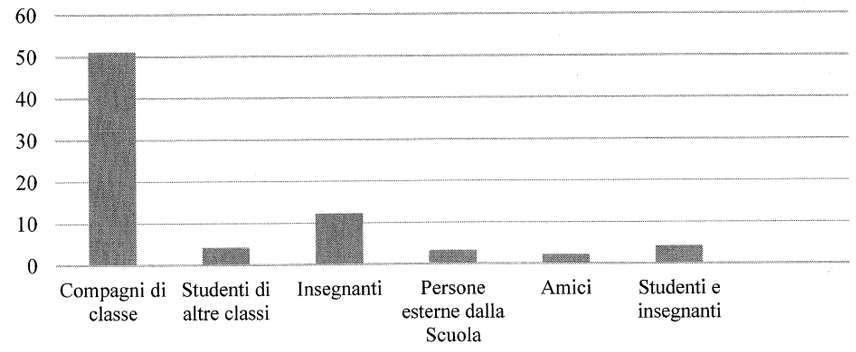
Ciò si lega anche all'efficacia della scelta della formazione scolastica come momento preferibile per l'intervento progettuale, come dimostrato dalle risposte ad un diverso questionario, dal titolo "il mio conflitto", somministrato nell'anno scolastico 2021/2022 e a cui hanno risposto n. 72 studenti. Di seguito si riporta una domanda da lì estratta e le relative risposte (Figura 4). Il grafico conferma che il luogo dove si sono manifestati maggiormente i conflitti, per il campione di riferimento, è quello della classe. Essa rappresenta un ecosistema sociale ristretto e protratto nel tempo, sottoposto a vari stimoli, in cui è quindi verosimile che la conflittualità cresca, interessando in misura diversa tutti i suoi membri.

Figura 4. – Risposte raccolte con la somministrazione del questionario "il tuo conflitto" per l'anno scolastico 2021/2022 relativamente al luogo di più comune svolgimento delle occasioni di conflitto



Il dato di cui sopra è in linea con quanto già rilevato nell'anno scolastico 2020/2021 per la medesima domanda ed è confermato anche dal riferimento ai protagonisti del conflitto, di cui al grafico successivo (Figura 5), relativo all'anno scolastico 2021/2022.

Figura 5. – Risposte raccolte con la somministrazione del questionario "il tuo conflitto" per l'anno scolastico 2021/2022 relativamente ai protagonisti delle occasioni di conflitto



Si evince chiaramente che la vita scolastica, che occupa gran parte delle attività quotidiane degli studenti e che è anche teatro della maggior parte della socialità degli stessi, è il luogo da cui origina gran parte del conflitto per la fascia più giovane della popolazione. In questo senso, è più semplice trasmettere contenuti relativi alla mediazione impiegando coerenti parallelismi con la quotidianità scolastica.

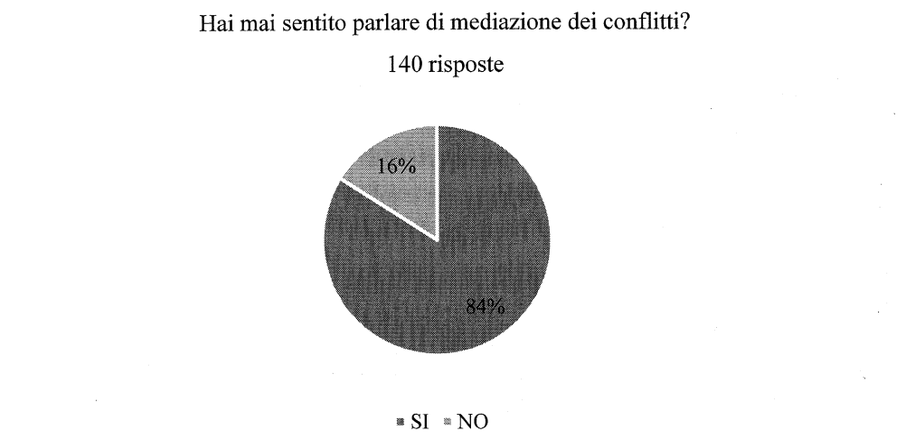
Inoltre, un particolare elemento di rilievo, che merita particolare attenzione, è certamente quello del numero dei partecipanti coinvolti. Il percorso si è, infatti, sviluppato ad un livello tale da raggiungere, nell'ultima tranche svolta tra ottobre 2022 e aprile 2023, il totale di 1153 studenti partecipanti, suddivisi in 54 classi provenienti da Istituti Superiori di tutta la Regione Toscana. In particolare, è rilevante notare che tra le classi partecipanti vi sono state anche classi prime e seconde. Il risultato è frutto non solo degli esiti positivi delle sei edizioni sinora svolte, ma anche della determinante attività di promozione e diffusione effettuata capillarmente sia tramite il gruppo di coordinamento che, più ampiamente, dell'Ateneo. L'iniziativa, inserita più volte nell'ambito di Campus Lab, dalla sola città di Firenze si è diffusa rapidamente nelle province adiacenti, riscontrando grande accoglienza.

Ogni anno, il gruppo di coordinamento predispone il materiale illustrativo del progetto e, tramite l'Ateneo fiorentino, provvede a promuovere il percorso in tutta la Regione. Gli Istituti Superiori provvedono poi a completare l'iscrizione nei termini previsti e, in base all'effettivo numero degli iscritti, è successivamente predisposto il programma di dettaglio delle attività. L'apertura ad una platea così vasta di studenti ha garantito la preziosa collaborazione dell'Ufficio Scolastico Regionale per la Regione Toscana, nonché un più profondo confronto con le rappresentanze studentesche[9] e la realizzazione, infine, di una rete di disseminazione e sostegno solida e in espansione. Così facendo, un cospicuo numero di giovani che, altrimenti, non avrebbe ricevuto formazione – se non collaterale – nella gestione proattiva del conflitto, ha ora modo di acquisire competenze trasversali chiave. A loro volta, gli studenti riportano nel nucleo familiare di provenienza quanto appreso, partecipando così alla ulteriore diffusione sociale della mediazione.

In tal senso, per favorire questa potenzialità progettuale e per conseguire la finalità di cui prima si è discusso, durante il percorso vengono solitamente svolte, tramite gli studenti, alcune interviste a numeri selezionati di soggetti estratti tra parenti, conoscenti e amici provenienti dal loro contesto sociale di afferenza. Nell'ambito di tale attività, vengono poste domande relative alla conoscenza dell'istituto della mediazione e della gestione alternativa del conflitto, così da ottenere un quadro ampio e analitico di un maggior numero di strati sociali. Le interviste sono somministrate nella fase centrale del percorso, così da percepire eventuali effetti già causati dalla partecipazione degli studenti agli incontri dedicati al tema.

[9] In particolare, si menziona il progetto "Giuridicamente", che ha permesso a rappresentanti degli studenti degli Istituti Superiori della Toscana di confrontarsi con docenti e formatori universitari, con il monitoraggio dell'Ufficio Scolastico Regionale.

Figura 6. – Risposte raccolte con la somministrazione delle interviste durante l'edizione 2020 relativamente alla conoscenza della mediazione dei conflitti da parte degli intervistati



Con riferimento, ad esempio, alle domande somministrate nel 2022, a cui hanno risposto 140 soggetti, tra familiari, amici e conoscenti degli studenti partecipanti, è particolarmente utile considerare la percentuale di risposte relative alla conoscenza dell'istituto della mediazione (Figura 6), che mostrano quanto il terreno fosse già fertile per una sempre maggiore diffusione dell'istituto.

Tenendo in considerazione l'implementazione dell'istituto della mediazione, per quanto riguarda la materia civile e commerciale, avvenuto con il d.lgs. n. 28/2010, è più che soddisfacente pensare, pur sulla base di un dato ridotto, che un numero elevato di soggetti sia ormai conscio dell'esistenza dello strumento in esame più di dieci anni più tardi.

4. L'articolazione del PCTO – Dall'escalation del conflitto alla pratica di mediazione

Completata una pur breve presentazione dell'impatto statistico del Progetto Mediazione a Scuola, i cui dati per esteso saranno oggetto di un lavoro distinto che comprenderà un maggior numero di edizioni, è ora necessario proseguire con una più chiara analisi della struttura del percorso.

Il progetto è, infatti, somministrato in identica maniera, salvo esigenze specifiche, a tutte le classi partecipanti. Ogni classe è affidata ad un formatore, rappresentato da un docente, da un esperto o da un professionista con riconosciuta esperienza in materia di mediazione. Inoltre, nel corso delle edizioni, i formatori sono stati generalmente affiancati da tirocinanti universitari, da tutor o da formatori *junior* in base alle disponibilità del periodo di riferimento. In questo modo, si è garantita una continuità didattica adeguata, ma anche una formazione multilivello e circolare per tutti i partecipanti, finalizzata all'individuazione di un gruppo di docenti variegato e in espansione.

Il gruppo di formazione, diretto dal personale di coordinamento, viene edotto del programma di dettaglio elaborato una volta finalizzato il numero di partecipanti di ciascuna edizione, nonché una volta individuate eventuali specifiche esigenze a seguito degli esiti dell'edizione precedente e dei nuovi partecipanti.

Il percorso si struttura in cinque incontri, di cui l'ultimo è svolto in plenaria, con la partecipazione di tutti gli iscritti in modalità online, tramite videoconferenza. Gli altri quattro incontri, prendendo a riferimento l'ultima edizione, consistono in didattica frontale di tre ore ciascuno, a cui vengono aggiunte quattro ore di lavoro complessive da svolgersi a casa per il completamento delle attività in autonomia. Nel corso del primo incontro sono completate le attività di presentazione del progetto, dei partecipanti e dei formatori, che provvedono sin da subito ad una fase di analisi della classe, con l'eventuale affiancamento dei docenti interni. In aggiunta, sono affrontati temi generali quali la natura del conflitto, la spirale negativa dell'escalation conflittuale [10], le emozioni nel conflitto, il tema del pregiudizio [11] e la rilevanza delle tipologie di personalità nello scontro relazionale [12]. L'incontro è accompagnato, al pari degli altri, sia da momenti di teoria che di laboratori interattivi volti alla somministrazione di una didattica innovativa e coinvolgente.

Il secondo incontro permette invece agli studenti di entrare nel vivo della tematica, con un'analisi più dettagliata delle modalità di gestione del conflitto, della comunicazione efficace, del dialogo e dell'ascolto, così come delle percezioni selettive e della collaborazione. In aggiunta, un ruolo centrale assume in questa fase il tema della negoziazione [13], nel cui ambito sono svolte varie attività di simulazione e partecipazione attiva. Il terzo incontro è invece dedicato più approfonditamente al tema della mediazione. Durante questa sessione gli studenti sono effettivamente e per la prima volta introdotti alla figura del mediatore, al concetto di terzietà e imparzia-

[10] Si faccia riferimento, fra tutti, alla preziosa guida di F. GLASLS, *Auto-aiuto nei conflitti. Modelli, esercizi, metodi pratici*, edizione italiana a cura di A.C. Baukloh e G. Scotto, Editpress, Firenze, 2019.

[11] V. i suggerimenti tematici di M. SCLAVI, *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Mondadori, Milano, 2003, p. 42 ss.

[12] Sono utilizzati, a titolo di esempio, strumenti tra cui il *Metodo TKI* di T. KILLMANN, https://eu.themyersbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKIT0003e_preview.pdf.

[13] Sul tema, grande insegnamento è tratto da R. FISHER-W. URY, *Getting to yes. Negotiating an agreement without giving in*, Penguin Putnam Inc., New York, 2012.

lità e, solo collateralmente, alle disposizioni in materia di mediazione civile e commerciale, nonché di giustizia riparativa, vigenti nel nostro ordinamento. Ciò in quanto, alla luce della grande varietà di istituti presenti, non si intende fornire una formazione di puro diritto, quanto invece avvicinare gli strumenti giuridici per la risoluzione delle controversie alla realtà effettiva degli studenti.

In questo incontro essi apprendono le tecniche di mediazione, tra cui spiccano certamente l'ascolto attivo, la parafrasi, la comunicazione non verbale, l'impiego delle domande, la relazione con l'altro e la generazione di opzioni creative. In aggiunta, è introdotta la tematica della mediazione tra pari (*peer mediation*)[14], uno dei punti nevralgici del progetto. Ciò in quanto, tra gli obiettivi del percorso, vi è anche quello di sperimentare nei diversi istituti la possibilità dell'implementazione di questo strumento, fornendo agli studenti le competenze necessarie per gestire e tentare di risolvere in autonomia i propri conflitti, responsabilizzandosi e incrementando proporzionalmente le proprie abilità.

Dopo aver appreso le tecniche di mediazione, le caratteristiche della figura del mediatore e l'opportunità della conciliazione, i partecipanti simulano conflitti scolastici rivestendo il ruolo di mediatori oppure di parti. Viene inoltre affidato loro il compito di realizzare un progetto di *peer mediation* idealmente attuabile nel proprio istituto, impiegando quanto appreso nei precedenti incontri.

Il quarto incontro è dedicato ad un necessario completamento delle tematiche della giornata precedente, con ulteriore approfondimento pratico e teorico della mediazione, con particolare riferimento a quella scolastica. Gli studenti simulano contesti e vicende a loro prossime, tra le quali è possibile individuare l'organizzazione della vita scolastica, i rapporti di classe, le relazioni con i docenti e con la presidenza, nonché con altri istituti, l'occupazione o l'autogestione a fini di protesta. Nel corso di questo incontro sono inoltre individuati degli studenti intenzionati a partecipare, in qualità di simulatori e rappresentanti della propria classe, all'evento conclusivo del quinto e ultimo incontro.

In tale sede, infatti, si svolge una competizione di mediazione alla pari, dove tutti gli istituti partecipano ad una simulazione del medesimo caso, svolgendo il ruolo sia di negoziatori che di mediatori alla pari alla presenza di formatori esperti. Al termine, in seduta plenaria, si nominano i vincitori della competizione, ma vengono anche valutati i progetti di *peer mediation* per i singoli istituti. La seduta si conclude con un'attività di orientamento in ingresso, consistente in una ulteriore presentazione del percorso universitario, a completamento dell'efficacia del PCTO.

Il Progetto Mediazione a Scuola è comunque una struttura flessibile, che può modificarsi in base alle esigenze degli istituti, del numero di partecipanti, nonché

[14] Un esempio di impiego scientifico della mediazione tra pari in contesto scolastico, al fine dell'ottenimento di un impatto sociale più ampio, è dato da A. LITHOXOIDOU-E. SEIRA-A. VRANTSI-C. DIMITRIADOU, *Promoting resiliency, peer mediation and citizenship in schools: The outcomes of a threefold research intervention*, in *Participatory Educational Research (PER)*, vol. 8(2), pp. 109-128, 2021, spec. pp. 116-120.

dei suggerimenti di formatori e studenti. Un esempio della flessibilità del PCTO è rappresentato dalla modalità online impiegata nel corso dell'anno 2020, necessaria a causa della pandemia. In tale occasione, l'intero percorso è stato modificato per risultare interamente fruibile da remoto, senza rinunciare né alle attività laboratoriali né all'interazione dinamica tra formatori e studenti. Nell'anno successivo, è stata invece offerta una modalità *blended*, unendo le potenzialità della strumentazione di videoconferenza alla partecipazione in presenza. Nella più recente edizione si è confermata la modalità in piena presenza, con la sola eccezione dell'incontro finale, ma pur con l'utilizzo di strumentazione multimediale e online.

5. La didattica laboratoriale – Il valore della formazione onnicomprensiva e circolare

Particolare attenzione va posta a questo punto sull'attuale modalità di somministrazione della didattica. Al fine di garantire, infatti, una comprensione rapida e una interiorizzazione efficace degli strumenti e dei contenuti condivisi durante gli incontri, è favorito l'impiego di laboratori interattivi e di apprendimento dinamico. In questo senso, con l'aiuto dei docenti e dei formatori, sono periodicamente rielaborati i casi di simulazione, anche in base ai più recenti stimoli del contesto di riferimento. Sono inoltre aggiornati gli strumenti di valutazione e analisi delle simulazioni, il materiale distribuito agli studenti e le modalità di raccolta di commenti e suggerimenti. A seguito di preliminari confronti con i docenti interni, le attività laboratoriali vengono poi adeguate in modo da permettere la più proficua partecipazione di ogni studente, a prescindere da eventuali difficoltà e disabilità. Sono inoltre tenute in considerazione le dinamiche interne a ciascuna classe, che possono essere così collateralmente monitorate tramite attività didattiche volte alla compartecipazione degli studenti e alla solidificazione dei rapporti.

In aggiunta, vista la portata ormai regionale del progetto, i numerosi istituti scolastici partecipanti ottengono preziosi spunti dalla partecipazione attiva al percorso, aprendo nuovi canali di comunicazione con i propri studenti, di cui possono più facilmente comprendere le esigenze. Con il sostegno della Scuola di Giurisprudenza, è offerta la possibilità di realizzare concretamente i servizi di mediazione alla pari all'interno degli istituti sulla base di quanto ideato dai gruppi di studenti. Si rafforza così il legame scuola – Università e si solidifica il frutto dell'impegno dei partecipanti. Uno degli esiti del progetto è, infatti, quello di dar vita nel prossimo futuro ad una solida rete di centri di mediazione scolastici, così da cristallizzare definitivamente la propulsione della cultura della mediazione tra gli studenti.

Egualmente, il progetto incrementa la propria funzione di formazione multilivello non solo con riferimento al confronto con le rappresentanze studentesche, ma anche con le altre componenti scolastiche non studentesche. La preparazione al conflitto e alla diffusione di nuovi concetti di relazione costruttiva è fondamentale,

infatti, per tutti gli operatori degli istituti scolastici, tra cui i docenti e i presidi. L'apprendimento di tecniche di mediazione e negoziazione, nonché l'acquisizione di capacità di conciliazione, risultano elementi chiave per tutta la struttura scolastica superiore. La scuola, quale incubatore di cittadinanza, è luogo perfetto per la creazione di individui capaci di gestire il conflitto proattivamente, che a loro volta interagiscono tra loro ristrutturando la società scolastica dal suo interno, per portarne poi i frutti nel resto del contesto sociale.

6. Conclusioni – Il cittadino del domani a partire dai giovani verso una nuova scuola

Il Progetto Mediazione a Scuola, secondo quanto sinora esposto, si prefigge numerosi scopi, tutti volti alla diffusione, come già ampiamente detto, dell'istituto della mediazione e della gestione alternativa del conflitto. In aggiunta ad essi, il percorso cerca però di realizzare una missione più duratura e "alta": la realizzazione del cittadino del domani [15]. Al cuore dell'esperienza progettuale vi è, infatti, la ferma convinzione che la valorizzazione degli individui più giovani della società sia la chiave per la costruzione di una nuova armonia dell'ordinamento e della *civitas* tutta. I cittadini delle più recenti generazioni rappresenteranno il nucleo portante dello sviluppo più prossimo della società odierna. Per tale motivo, occorre che ricevano una adeguata formazione al conflitto, che saranno ovviamente portati ad affrontare.

Il giovane studente sarà, infatti, il cittadino adulto del domani e necessita di una formazione adeguata e trasversale, che non può ormai che essere innovativa e onnicomprensiva. Tra le *soft skills* di cui deve essere dotato occorre considerare la gestione dei conflitti, con gli strumenti necessari per la risoluzione alternativa e consensuale delle controversie. Laddove la cronaca non lesina nel lamentare un sempre più diffuso decadimento dei costumi soprattutto fra gli adolescenti, a fronte di un incremento statistico della criminalità giovanile, è quanto mai fondamentale avere fiducia negli adulti del futuro. Occorre concedere loro gli strumenti del conflitto, guidarli verso una percezione nuova dello stesso, non più patologia ma opportunità di miglioramento e di cambiamento. Essi, già cittadini, sono parte integrante del sostrato sociale e in quanto tale devono sentirvisi pienamente compresi.

In questo senso, la mediazione alla pari o "tra pari" diviene la chiave di volta per un ripensamento della gestione delle controversie. Gli studenti, che solo dopo sei anni di svolgimento del progetto in esame iniziano a conoscere davvero la mediazione, hanno bisogno di una somministrazione didattica effettuata con linguaggio a loro consono. Per questo motivo, la *peer mediation* risulta appetibile, in quanto è sia distante dall'autorità, che in fase adolescenziale sovente porta a moti di ribellione e disturbo, che occasione di maturità e legittimazione. In questo modo non si vuole rischiare un incremento del distacco antagonista dalle gerarchie, ma creare semmai un *setting* sicuro e accessibile, in cui lo studente può agire come parte integrante dell'evoluzione di una società che sente propria. I partecipanti, tramite il metodo del *learning by doing*, apprendono quindi non solo facendo, ma anche sbagliando, cimentandosi nei laboratori e confrontandosi con i propri pari sotto la guida del formatore, individuando le proprie carenze e le possibili aree di miglioramento.

Gli studenti, accogliendo quanto disseminato nel corso degli incontri, sono invogliati a continuare l'approfondimento delle tematiche di riferimento sia nel contesto scolastico, implementando i progetti di mediazione alla pari, che nel percorso universitario, laddove rispondano positivamente agli stimoli di orientamento in ingresso. Perdurando nel percorso, daranno vita ad una classe di futuri professionisti abili nel trasformare lo scontro in confronto, consapevoli degli strumenti di ADR e delle opportunità della giustizia riparativa. Inoltre, le ramificazioni del Progetto Mediazione a Scuola volte alla formazione del personale scolastico, dirigente o meno, favoriscono la continuità del progresso didattico, aumentando la qualità e la varietà dell'insegnamento. La struttura del percorso, pur mantenendo un architrave generale fisso, è quindi in fase di costante riprogettazione, favorita anche dal periodico apporto di nuovi partner di rilievo, come da ultimo dimostrato dal prezioso supporto dell'Ufficio Scolastico Regionale già menzionato.

In conclusione, la *ratio* costante del progetto è quella di far comprendere al giovane studente, a prescindere dalla sua provenienza o estrazione sociale, che anch'egli può diventare un adulto consapevole, munito degli strumenti necessari per affrontare efficacemente qualsivoglia tipo di conflitto, capace di ascoltare attivamente, di comprendere e sostenere i propri interessi in modo proattivo, andando oltre i pregiudizi e valorizzando le relazioni personali, pur sapendo affrontare, insieme con l'altro, il conflitto che sempre le anima. Quest'ultimo è una realtà che tutti vivono e che rappresenta, dunque, una eterna costante dell'esistenza umana [16], che deve essere conosciuta e studiata attentamente e scientificamente, soprattutto dai più giovani. Il conflitto, tramite percorsi di studio e riflessione innovativi, potrà così rappresentare un'opportunità e non un fenomeno patologico da fuggire senza coglierne il valore. Le azioni necessarie per raggiungere questi obiettivi non potranno prescindere, come già chiarito, da integrazioni con interventi multilivello, coinvolgendo nel tempo ogni operatore del settore scolastico e tutti i gradi di formazione, da quelli primari sino ai percorsi di studio universitari.

[15] Sono di grande stimolo le riflessioni tutte di M. MARTELLO-C. SIMONELLI, *Una giustizia alta e altra. La mediazione nella nostra vita e nei tribunali*, Paoline, Cinisello Balsamo, 2022.

[16] G. FRIEDMAN-J. HIMMELSTEIN, *La mediazione attraverso la comprensione, Sfidare il conflitto: principi e tecniche di un metodo rivoluzionario*, edizione italiana a cura di M. Faggiano, Franco Angeli, Milano, p. 331: "*Il conflitto è sempre stato con noi e sempre lo sarà*".