



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 2 - Integrazione - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi - Autorità Delegata - IMPACT

Obiettivo Specifico: 2.Integrazione / Migrazione legale

Piano Regionale Multi-Azione CASPER II - PROG 2350

## PERCORSO DI SEMINARI INFORMATIVI SUI TEMI DELL'IMMIGRAZIONE

“CASPER IN AZIONE”: teorie e pratiche in tema di cittadinanza

# *La mediazione dei conflitti in un contesto multiculturale*

**Marcello Balestrieri** ([mbalestrieri@irsonline.it](mailto:mbalestrieri@irsonline.it)) **Carla Dessi** ([cdessi@irsonline.it](mailto:cdessi@irsonline.it))

22 luglio 2020





# Il conflitto





# Conflitto: definizioni

Etimologia: dal latino *conflictus* “urto” , astratto di *confligere* “cozzare, combattere”.

Nella lingua italiana vengono solitamente comprese quattro accezioni:

1. Scontro di armati, combattimento
2. Contrasto, scontro, urto, specialmente aspro e prolungato di idee, opinioni e simili
3. Accezioni riferite all’ambito giuridico (ad esempio conflitto di competenze, di interessi)
4. Accezioni riferite all’ambito psicologico (conflitto con sé stessi)

(Zingarelli)



# Conflitto: definizioni

Gallino definisce il conflitto come:

Un tipo di interazione più o meno cosciente tra due o più soggetti individuali o collettivi caratterizzata da una **divergenza di scopi** tale, in presenza di **risorse** troppo **scarse** perché i soggetti possano conseguire detti scopi simultaneamente, da rendere **oggettivamente necessario**, o far apparire **soggettivamente indispensabile**, a ciascuna delle parti, il neutralizzare o deviare verso altri scopi o impedirne l'azione altrui, anche se ciò comporta sia **infliggere consapevolmente un danno**, sia **sopportare costi** relativamente elevati a fronte dello scopo che si persegue

(Luciano Gallino - *Dizionario di Sociologia* - UTET, 1993)



# Le dimensioni di un conflitto

- **Contraddizione di base;** incompatibilità tra i bisogni degli attori (individui e organizzazioni)
- **Comportamento;** insieme delle azioni osservabili con cui gli attori intendono condurre il conflitto per conseguire i propri obiettivi e/o impedire alla parte avversa di conseguire i suoi
- **Atteggiamenti delle parti in conflitto;** ovvero l'insieme delle percezioni ed emozioni degli attori, originati dal conflitto o preesistenti, che determinano il comportamento



# Le componenti di un di conflitto

Una prima distinzione :

**Conflitti prevalentemente oggettivi:** una lotta sui valori o sulla rivendicazione di diritti per quanto riguarda *status, potere o risorse* presenti in modo insufficiente

**Conflitti prevalentemente “soggettivi”:** l’oggetto del conflitto è solamente un *pretesto* per affermare la propria posizione sull’altro con una componente di tipo emotivo



# Tipi di conflitto

Un'altra distinzione :

- **Conflitti di prima generazione:** conflitti che contribuiscono a consolidare le nostre dimensioni identitarie individuali e collettive (conflitti politici, sindacali, di classe ,...)
- **Conflitti di seconda generazione:** conflitti, esperienze di offesa, di lesione della dignità individuale, esperienze di riconoscimento negativo che contribuiscono a mettere a rischio le nostre dimensioni identitarie

(Adolfo Ceretti)



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

Regione Emilia-Romagna



MINISTERO  
DELL'INTERNO

# Intorno a cosa si giocano i conflitti nelle organizzazioni?

Spesso le **attese** dei singoli nelle organizzazioni sono richieste di identità:

- Attese di riconoscimento di se (identità )
- Riconoscimento Professionale (competenze)
- Attese su quanto si fa o si produce

I conflitti emergono più frequentemente quando le attese diventano **pretese** intese come richieste indiscutibili e predominanti che non ammettono negoziazioni

Ciò avviene sia sul piano verticale che su quello orizzontale

Quando siamo di fronte a pretese spesso cadono gli interessi collettivi legati all'organizzazione

F. Olivetti Manoukian 2003



# Conflitti e discriminazioni

## Discriminazione

Comportamento che produce un trattamento non paritario a danno di determinate categorie di soggetti in virtù della loro appartenenza ad un determinato gruppo sociale .

- **Diretta**

Distinzione esplicita sulla base di caratteristiche personali priva di riferimento alle effettive qualifiche o competenze richieste.

- **Indiretta**

Applicazione di regole "neutre" che avvantaggiano una particolare categoria



## Conflitti e discriminazioni

- **Le molestie o comportamenti offensivi:** definiti come un comportamento non desiderato messo in atto allo scopo o con la conseguenza di escludere e ledere la dignità della persona . Quando tale comportamento è motivato da ragioni che la legge riconosce come fattori di discriminazione allora la **molestia diventa discriminatoria**  
**I fattori di discriminazione** riconosciuti dalla legge italiana sono il genere, l'origine etnica, il credo, l'orientamento sessuale, l'età e la disabilità e psichica.



## Conflitti e discriminazioni

- Coloro che subiscono un'esperienza di discriminazione sono spesso soli ad affrontare gli effetti negativi generati da un comportamento umiliante e degradante, trovandosi coinvolti in conflitti difficili da risolvere. Seppur il nostro ordinamento preveda specifiche tutele per le diverse forme di discriminazione, le risposte offerte dalla giustizia formale spesso non risultano sufficienti e adatte a ricucire i legami sociali e a riparare le ferite derivanti da questi comportamenti.



# Come affrontiamo un conflitto

- Evitare o negare il conflitto
- Lotta, violenza
- Soluzioni informali (negoziazione)
- Ricorso agli organi giurisdizionali
- Ricorso all'ADR (mediazione, conciliazione, arbitrato, ecc..)



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO  
DELL'INTERNO

**Perché lo strumento della mediazione  
dei conflitti può rappresentare una  
modalità utile per gestire casi di  
discriminazione o conflitti derivanti  
da comportamenti percepiti come  
discriminatori?**



## Conflitti e discriminazioni

- Coerentemente con quanto definito nelle Linee Guida per la rete nazionale antidiscriminazioni, la mediazione dei conflitti può rappresentare un utile strumento per prendersi cura delle conseguenze derivanti da un atto discriminatorio, perché consente di avviare un lavoro costruttivo di riconoscimento e di riparazione, offrendo a tutti i protagonisti coinvolti uno spazio di parola non giudicante e un supporto per l'individuazione di una forma di riparazione.