

LA RICERCA NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI E DELLE CONTROVERSIE

OBIETTIVI

A fronte dello scenario normativo e teorico-metodologico delineato¹, che funge da cornice normativa e teorica, si rende necessario andare a rilevare come i cittadini di una città, di un quartiere, attualmente gestiscano i conflitti e le controversie in cui sono implicati, oltre che registrare le diverse esigenze presenti utili alla strutturazione di servizi di mediazione efficaci. In tal senso la ricerca viene considerata uno strumento conoscitivo immediatamente utile al territorio, configurandosi come una RICERCA-INTERVENTO².

Il presente progetto di ricerca intende dunque calarsi in un contesto specifico con l'obiettivo di andare a raccogliere tutte le "voci del coro" che contribuiscono a generare la realtà della "gestione dei conflitti e delle controversie".

A partire dalle definizioni teoriche di conflitto e controversia, nonché di mediazione³ la ricerca in oggetto si pone 2 principali obiettivi:

- ✓ Conoscere come i cittadini attualmente innescano e gestiscono le controversie e i conflitti di cui sono protagonisti;
- ✓ Conoscere le esigenze dei cittadini circa la gestione dei conflitti e delle controversie.

Il progetto di ricerca intende dunque muoversi su due livelli differenti in modo da costruire un quadro generale dello stato dell'arte dei servizi nell'ambito della mediazione.

Rispetto al primo obiettivo, la ricerca si colloca ad un livello pragmatico andando a rilevare come vengono innescate e gestite le controversie e i conflitti in uno specifico contesto. Ciò consente di delineare lo scenario che si configura all'interno di una particolare realtà nell'ambito della configurazione e gestione dei conflitti, rilevando quali modalità vengono messe in campo dagli interlocutori stessi. Le modalità discorsive raccolte tramite interviste in loco consentono di "fotografare" come i cittadini costruiscono la realtà della "controversia o conflitto", della "mediazione", dunque quali sono le teorie che a più livelli vengono utilizzate nella generazione di suddetta realtà.

Il terzo obiettivo che la ricerca si pone è quello di indagare le esigenze dei cittadini rispetto alla gestione dei conflitti e delle controversie. A fronte delle esigenze rilevate risulta possibile in seconda battuta delineare gli

¹ Vedi Progetto "La mediazione in ambito civico: percorsi di intervento per l'istituzione e la gestione di un servizio"

² La ricerca-intervento (*Action-Research*) è non solo uno strumento di conoscenza di per sé, ma soprattutto strumento di partecipazione e cambiamento, tale che la conoscenza prodotta dalla ricerca viene usata come strumento di cambiamento per e con la comunità. Si veda quanto affermava Lewin primo teorico della ricerca sociale come ricerca-intervento: "La ricerca necessaria per la pratica sociale può meglio definirsi come ricerca per la gestione sociale o ingegneria sociale. E' un tipo di ricerca d'azione, una ricerca comparata sulle condizioni e gli effetti delle varie forme di azione sociale che tende a promuovere l'azione sociale stessa. Se producesse soltanto dei libri, non sarebbe infatti soddisfacente" (K. Lewin, I conflitti sociali, F. Angeli, Milano 1980, pp. 248-249).

³ Si definisce mediazione l'atto di riuscire a inserirsi tra due o più parti in conflitto o controversia tra loro. La mediazione prende avvio laddove esiste una situazione di conflitto o controversia, ovvero un processo in cui due o più parti definiscono ciascuno una realtà propria che non consente o non concede la possibilità di individuare degli elementi in comune. La mediazione pertanto diviene uno strumento operativo che ha l'obiettivo di restituire alle parti, in controversia o in conflitto, con l'ausilio di un terzo, la potestà di governare autonomamente la gestione della controversia o del conflitto stessi.

aspetti critici e i punti di forza sulla base dei quali strutturare le linee strategiche dei servizi a disposizione della comunità locale.

LO STRUMENTO D'INDAGINE

Per assolvere agli obiettivi sopra esplicitati la ricerca si avvale di uno strumento, adeguato e pertinente da un punto di vista epistemologico e metodologico agli obiettivi posti, costruito ad hoc. Lo strumento si costituisce come protocollo a domande aperte, in quanto tale tipologia di domande consente di assolvere all'obiettivo, ossia di individuare quello che è il "processo" di costruzione della realtà narrativa considerata. La domanda aperta, nel contesto di una INTERVISTA CONDOTTA IN LOCO (sia questa proposta in piazza, in strada, al supermercato o in tutti i contesti della vita quotidiana del quartiere di riferimento), offre al rispondente la possibilità di esprimersi liberamente poiché non costringe una scelta tra opzioni di risposta. Il protocollo di ricerca si costituirà di 2 sezioni differenti, corrispondenti ognuna ai 2 obiettivi sopra descritti e le domande poste collocheranno il rispondente rispetto all'ambito, senza però stabilire a priori le modalità di costruzione da utilizzare per andare a generare la realtà narrativa oggetto d'indagine. Le domande saranno poste in termini descrittivi per andare poi a rilevare le categorie conoscitive di che è chiamato a rispondere.

GRUPPO OGGETTO D'INDAGINE

La presente ricerca intende circoscrivere l'indagine al quartiere mantovano di Lunetta , nello specifico ai cittadini che lo abitano e che saranno coinvolti nell'intervista.

Con l'obiettivo di avere un gruppo oggetto di indagine il più ampio possibile in termini di copertura di categorie professionali, età anagrafica e stili di vita, i cittadini del quartiere a cui sarà proposta l'intervista saranno coinvolti presso luoghi del quartiere diversi e coprendo orari della giornata differenti. Pertanto gli intervistatori presiederanno il territorio del quartiere per un periodo di 2 mesi, continuativamente, proponendosi ai cittadini privati e ai servizi pubblici presenti nel quartiere.

Posto l'obiettivo di andare a rilevare tutte le voci che concorrono a generare la "realtà della gestione dei conflitti e delle controversie" il protocollo costruito ad hoc verrà somministrato alla cittadinanza del quartiere, ossia a tutti coloro che a vario titolo si configurano come attori di tale realtà. La tipologia di rispondente potrebbe in fase di analisi dei risultati divenire variabile di ricerca (professione, età anagrafica...).

METODOLOGIA PER L'ANALISI DEI DATI

Una volta raccolti i questionari per l'analisi dei risultati il ricercatore può avvalersi di diversi strumenti statistici come ad esempio il software Spad-t che consente di compiere l'analisi del testo mediante l'analisi delle corrispondenze lessicali. L'output del programma spad-t consiste in un grafico a dispersione dove vengono proiettate le forme grafiche più significative del testo da un punto di vista processuale. Il grafico per il ricercatore è lo strumento da cui partire per poi poter produrre delle considerazioni di commento da quanto emerso dal testo raccolto.

RISVOLTI APPLICATIVI

Sulla scorta dei risultati che emergeranno dall'analisi dei risultati della ricerca si potranno costruire le premesse per la costruzione di un centro/servizio di mediazione da proporre al quartiere oggetto d'indagine della ricerca. La proposta del servizio, avvalendosi di un modello teorico-operativo rigoroso e scientifico, avrà dunque l'intento di rispecchiare le peculiarità emerse dalla ricerca in modo da promuovere un servizio che soddisfi le esigenze del territorio e dei cittadini che a vario titolo lo abitano.