

Per uno sviluppo di competenze degli operatori UEPE: la proposta della Mediazione Dialogica come strumento operativo.

Received: 03-07-2017

Accepted: 28-11-2017

Published: 07-12-2017

Michele Romanelli

Psicologo, Mediatore, Formatore e Consulente per le Politiche Pubbliche
Università degli Studi di Padova

Gian Piero Turchi

Professore Associato di Psicologia Clinica
Università degli Studi di Padova

Abstract (italiano)

Il corso "Diapason", organizzato dall'Istituto FDE di Mantova e rivolto agli operatori dell'UEPE di Mantova e Cremona, ha consentito di poter erogare una formazione in merito alla mediazione come strumento per la gestione dei conflitti e delle controversie. Questo, in modo da (1) definire le competenze che - oggi più di ieri, se facciamo riferimento al Regolamento di organizzazione del Ministero, con il quale viene istituito il Dipartimento per la Giustizia minorile e di comunità (D.P.C.M. 15 giugno 2015, n. 84) - richiedono un'applicazione da parte degli operatori sopra citati e (2) definire delle linee operative che possano consentire l'applicazione di dette competenze. Pertanto, il presente contributo, partendo dall'esplicitazione degli assunti teorico-epistemologici della Mediazione Dialogica (Turchi e Gherardini, 2014), arriverà a descrivere quali sono le competenze che è possibile impiegare per l'attività degli operatori UEPE. Non ultimo, riferirsi a uno sviluppo professionale in grado di promuovere una maggiore aderenza dell'operato al mandato istituzionale.

Parole chiave: *Interazione dialogica, Societas, Communitas, UEPE, Mediazione Dialogica*

Abstract (english)

The “Diapason” course, organized by the FDE Institute of Mantova for UEPE’s professionals of Mantova and Cremona, allowed to hold a training course on mediation as a way to manage conflicts and controversies. The aims were: (1) defining skills the aforementioned professionals need to apply more than ever, referring to the ministry’s rules about organization, through which it is established the Department for minor and community justice (D.P.C.M. 06/15/2015, n. 84); (2) defining operative guidelines which will allow the application of the skills said above. Therefore, this paper describes which are the competences it is possible to use in the professionals’ work, starting from the explanation of the theoretical – epistemological assumptions of the Dialogic Mediation (Turchi & Gherardini, 2014). The last, but not the least, aim of the formation is to refer to a professional development which can promote a better concurrence between actions and institution’s mandate.

Keywords: *dialogic interaction, society, community, UEPE, Dialogic Mediation*

*Ancora una volta voglio scandagliare
scrupolosamente le possibilità che
forse ancora restano alla giustizia.
Durrenmatt, Giustizia
(cit. in Una storia semplice, Leonardo Sciascia)*

Introduzione

Il corso di formazione "Diapason", organizzato dall'Istituto FDE di Mantova, rivolto agli operatori dell'UEPE di Mantova e Cremona, è stato occasione per sviluppare un insieme di competenze tali da far fronte a: (1) i cambiamenti congiunturali (il momento storico che il nostro Paese sta attraversando) e (2) strutturali (ciò che riguarda l'Amministrazione della Giustizia in generale e la riorganizzazione del Ministero con il quale viene

istituito il Dipartimento per la Giustizia minorile e di comunità, D.P.C.M. 15 giugno 2015, n. 84, in particolare). Pertanto, questo contributo si propone di sistematizzare e organizzare le conoscenze trasferite all'interno del corso e che risultano sinergiche per affrontare i sopracitati cambiamenti. La proposta quivi illustrata, allora, è un contributo per rafforzare il ruolo dell'operatore UEPE - in termini di efficacia ed efficienza - nella gestione e offerta dei servizi verso i Ristretti e i cittadini in genere, adempiendo al mandato istituzionale entro l'Amministrazione della Giustizia, con uno sguardo verso la Comunità e la coesione sociale di questa.

L'interazione prima di tutto

Per fondare la proposta da mettere a disposizione degli operatori, siamo partiti dalla seguente domanda: di cosa ci occupiamo quando parliamo di conflitti o controversie? E quindi, gli operatori dell'UEPE su quali competenze specifiche possono basare la loro operatività? Facendo tesoro della riflessione epistemologica (Salvini, 1998; Turchi e Gherardini, 2014), abbiamo considerato che dare valore ontologico al conflitto o controversia sia un errore fondativo finanche metodologico. Infatti, quando parliamo di conflitti o di controversie ci occupiamo di modalità interattive e comunicative che le parti usano per definire, costruire, generare quell'assetto interattivo/comunicativo medesimo (Turchi e Gherardini, 2014). Se immaginiamo una situazione in cui due cittadini si stanno contendendo il posto auto in un parcheggio, le modalità interattive e comunicative che questi stanno utilizzando, danno forma a una configurazione di realtà discorsiva che risulta propria ed esclusiva per ciascuno dei due, senza contemplarne la possibilità di una terza appartenente ad entrambi e che consenta loro di gestire proficuamente la situazione creatasi. In termini esemplificativi, possiamo immaginare Tizio che dica "Sono arrivato io per primo!" e Caio che risponda "No! Sei tu che non hai visto che io ero già in coda che aspettavo e che ero arrivato prima di te!", e così via, in una successione d'interazioni in cui, possiamo anticipare, si verifichi un'escalation dagli esiti non certo favorevoli. Osserviamo che i nostri due supposti interlocutori interagiscono per ribadire la propria posizione; per cui: il punto di partenza sta nell'interazione e nel modo in cui si interagisce.

Possiamo considerare, a questo punto, la definizione generale di 'interazione':

"processo diacronico di diversa tipologia (energetico, metabolico, dialogico) mediante il quale si generano, a partire da due o più elementi a loro volta generati dal medesimo processo (precedentemente o contemporaneamente), assetti-configurazioni in cui gli elementi possono o non possono essere più distinguibili (Turchi e Orrù, 2014, p. 141).

Nel nostro caso, si tratta di considerare l'interazione nel suo valore dialogico e quindi gli elementi a disposizione sono le produzioni discorsive. Questo in quanto gli assetti interattivi di cui ci occupiamo sono quelli generati nell'uso del linguaggio ordinario e che, pertanto, danno vita a configurazioni di realtà (dialogicamente intese) e non realtà ontologicamente date (tant'è che, nell'esempio, ne abbiamo almeno due diverse fra loro); per cui, esse risultano sempre modificabili, mai date a priori e se ne possono generare costantemente di differenti. Tal elemento è collegato all'incertezza come caratteristica dell'interazione: l'assetto interattivo non può essere determinato a priori e non risulta mai certo rispetto agli esiti che può avere. Pertanto, l'incertezza connessa all'interazione dialogica è una costante e non può essere eliminata. Ne consegue che, per agire in termini di senso scientifico, non possiamo considerare la realtà discorsiva come un dato di fatto certo (credenza, questa, di senso comune), ma dobbiamo considerare le possibilità di generare e modificare le configurazioni di realtà discorsiva (ciò che si può costruire), nelle loro ricadute pragmatiche.

Continuando con la definizione di 'interazione', nella seconda parte di questa si aggiunge che:

"Tali assetti/configurazioni (così come gli elementi di generazione) possono essere descritti, e dunque appartenere a linguaggi formali (e dunque si possiede sia la misura che il calcolo) o al linguaggio ordinario (e dunque si possiede il solo calcolo e non la misura)" (Turchi e Orrù, 2014, p. 141).

Quindi, il senso scientifico aggiunge - aspetto indispensabile per la proposta che segue - una volta messa al centro l'interazione (nel suo valore dialogico, oggetto di questo scritto), la diponibilità di una misura delle configurazioni discorsive generatesi in un dato assetto interattivo. Ossia, possiamo ricorrere ad una scienza delle interazioni dialogiche - la alogica, per l'appunto (Turchi, 2009; Turchi e Orrù 2014) - che, avendo formalizzato le regole del linguaggio che si usano nell'interazione, offre la possibilità di poterle misurare.

La Dialogica (Turchi, 2009; Turchi e Orrù 2014), infatti, ha formalizzato l'interazione nell'uso del linguaggio ordinario

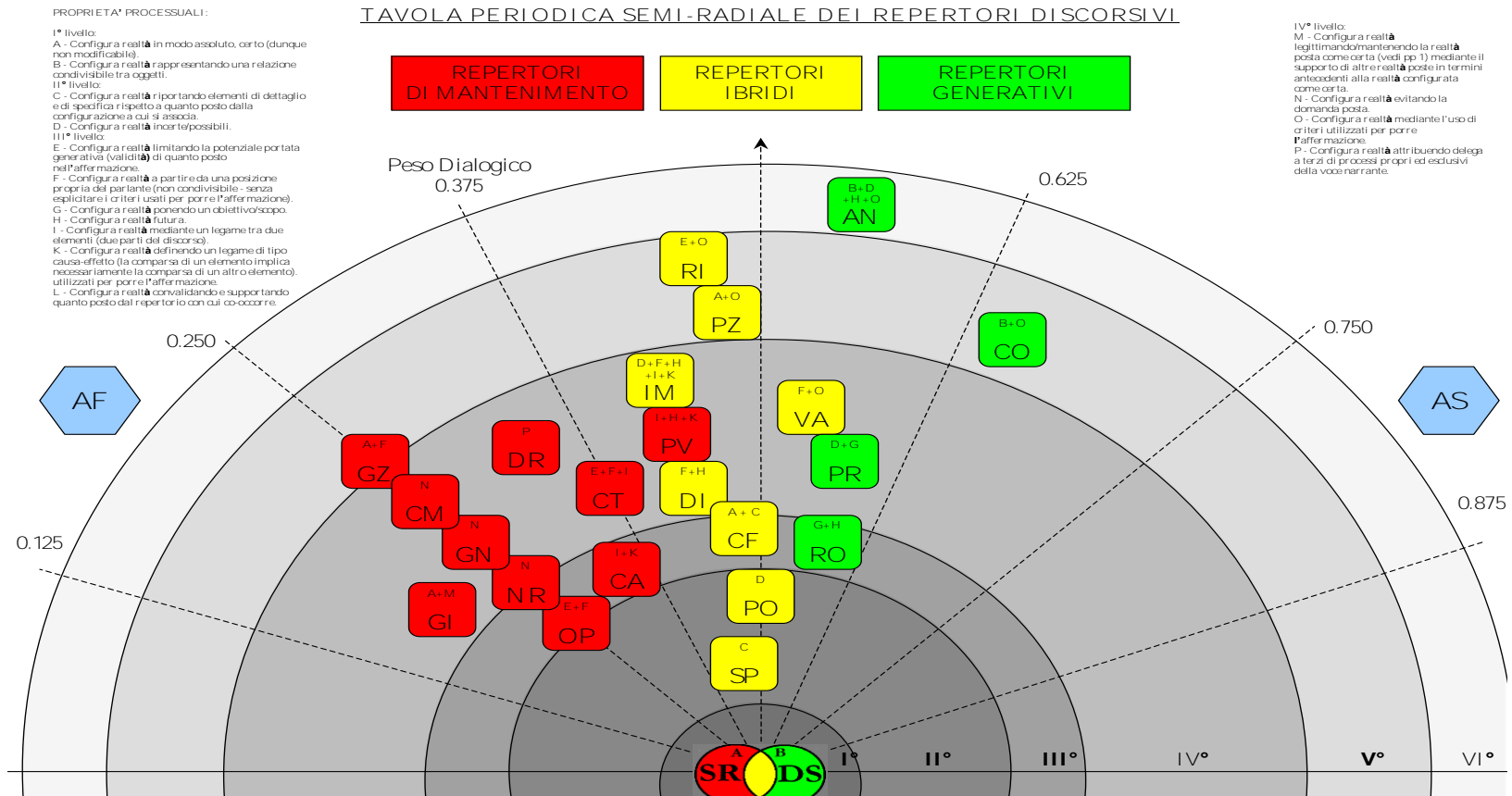
attraverso la definizione di regole (dette Repertori Discorsivi) organizzate in una Tavola Periodica dei Repertori Discorsivi (Fig. 1), in cui sono esplicitate tutte le declinazioni delle modalità interattive nell'uso del linguaggio ordinario. In tale Tavola Periodica sono formalizzate tutte le possibilità di uso del linguaggio ordinario, a prescindere dagli specifici idiomi (le lingue) e trasversalmente a questi (si tratta infatti di regole d'uso del linguaggio). Le modalità in cui l'interazione dialogica si esprime, sono organizzate all'interno della Tavola per:

- tre tipologie, che si caratterizzano per: mantenere la configurazione discorsiva identica a sé stessa e fissa (repertori discorsivi del mantenimento); generare costantemente la possibilità di cambiamento della configurazione (repertori discorsivi generativi): incrementare il mantenimento o contribuire a generare un'altra configurazione (repertori discorsivi ibridi);

- valore di peso dialogico, una misura che si riferisce al potere di generare o mantenere la configurazione discorsiva medesima e che ciascun repertorio esprime in un certo grado. Pertanto, ciascun repertorio discorsivo possiede un proprio valore di peso dialogico;

- valore di momento dialogico, una misura che esprime la forza di legame tra i repertori discorsivi che generano una certa configurazione discorsiva e quanto, quest'ultima, si possa mantenere o modificare nel tempo.

Fig. 1 - La Tavola Periodica dei Repertori Discorsivi



A questo punto possiamo dire che, l'impianto teorico e metodologico della Scienza Dialogica, ci permette di compiere le seguenti tre operazioni conoscitive che danno corso all'operatività. Esse sono:

l'osservazione della configurazione discorsiva.

A partire dalla denominazione delle modalità interattive (i repertori discorsivi), risulta possibile descrivere la configurazione e quali siano le caratteristiche di questa (in particolare, quale tipologia di repertori la sta caratterizzando, quindi la pervasività di questi all'interno della configurazione che si sta considerando);

l'intervento sulla configurazione discorsiva.

Si dispone di una metodologia coerente con l'impianto conoscitivo della Dialogica, che offre strumenti per intervenire sulla configurazione stessa e, quindi, poterla modificare, cambiando l'uso delle modalità (le regole, ossia i Repertori Discorsivi) che la caratterizzano. Tale metodologia è descritta nel Modello Dialogico, fondante la Mediazione Dialogica (Turchi e Gherardini, 2014) e ci consente di:

2a. definire l'obiettivo da perseguire per il cambiamento di una data configurazione discorsiva in cui compaiano gli elementi di contenuto, ma anche le modalità con cui vengono veicolati tali contenuti;

2b. costruire gli stratagemmi per la modifica della configurazione discorsiva che siano collegati con l'obiettivo definito; ossia, sono disponibili una serie di criteri su cui fondare la scelta degli stratagemmi (domande) più efficaci che inneschino il cambiamento della configurazione discorsiva di conflitto/controversia. Riportiamo di seguito un quadro sinottico in cui sono riepilogate le tipologie di stratagemmi in base ai livelli di sofisticazione (Tab. 1).

LIVELLO	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	ESEMPIO
Primo	Diretto/Indiretto	Si fa riferimento a domande che possono essere dirette o indirette.	Quali sono le differenze tra questa situazione e quella precedente? DIRETTO Quali sono gli aspetti uguali o simili, tra questa situazione e quella precedente? INDIRETTO
Secondo	Chiasma	Si fa riferimento a domande volte a raccogliere il testo di colui che parla, ma collocato rispetto ad un altro che fa parte della configurazione che si sta conoscendo (es. la controparte). Possono essere sia diretti, sia indiretti.	Quali sono, secondo lei, le differenze tra questa situazione e quella precedente per il suo ex convivente? CHIASMA (DIRETTO) Quali sono, secondo lei, gli aspetti simili o uguali, tra questa situazione e quella precedente per l'altra parte? CHIASMA (INDIRETTO)
Terzo	Terzo escluso	Si fa riferimento a domande che collocano la parte rispetto al testo di risposta che potrebbe offrire un terzo (estraneo alla configurazione).	Cosa direbbe una persona che si trova a passare da qui in questo momento, se entrasse qui e sentisse quello che sta dicendo in questo momento?

Tab. 1 - Le tipologie di stratagemmi e i livelli di sofisticazione

La misurazione delle configurazioni discorsive

Dal momento che quest'ultima operazione conoscitiva è data dai repertori discorsivi, l'impianto teorico-metodologico della Dialogica, offre la possibilità di rilevare il valore di peso

dialogico (il potere di generatività dato dalle modalità/regole discorsive che si stanno impiegando) e quello di momento dialogico (la tenuta di una tale configurazione in prospettiva futura). Si tratta di un passaggio rilevante sia per il monitoraggio degli interventi (valutazione in itinere), sia per la valutazione dell'efficacia degli stessi.

La definizione della Societas e la costruzione della Communitas

Abbiamo argomentato che l'interazione porta con sé l'incertezza degli assetti interattivi che genera. Ossia, nel momento in cui i membri della specie umana interagiscono tra di loro, non è possibile prevedere quale sarà l'esito di tale interazione. Come si può, allora, gestire l'incertezza connessa all'interazione dialogica? Nel Libro Bianco per la promozione dell'efficienza nell'amministrazione della giustizia. Proposte in materia di risoluzione stragiudiziale dei conflitti e delle controversie (Turchi et al. 2014) s'illustra la filogenesi dei modi che, storicamente, la specie umana si è data per interagire e gestire l'incertezza: la Societas e la Communitas (Tab. 2).

Societas	Communitas
<i>Ubi Ius, ibi Societas 1</i>	<i>Ultra Ius, ibi Communitas 2</i>
Si fa riferimento a quella modalità che trova i propri presupposti nel sancire la presenza e la rilevanza di una regola codificata (la norma). In questo caso è il Diritto ³ (lo Ius) lo strumento che si impiega affinché si possa divenire Societas e dunque, il membro della specie, diventi cittadino che vive "in società" con altri cittadini, con i quali interagisce a partire da regole sancite e condivise (i Codici). L'obiettivo è il rispetto dei Codici,	Si fa riferimento a quella modalità che trova i propri presupposti nell'impiego del linguaggio ordinario (insieme delle regole d'uso non codificate in norme scritte). In questo caso è il Logos lo strumento che ci consente di disporre di una Communitas, una forma di aggregazione di cui i membri della specie umana sempre dispongono e sulla scorta della quale possono (solo successivamente) dare vita alla Societas. L'obiettivo è la Coesione

¹ Brocardo che sintetizza la teoria dell'ordinamento giuridico secondo Santi Romano (1918).

² Brocardo che sintetizza la valenza della mediazione (vedi G, P. Turchi, 2014).

³ Il Diritto rende formali regole di interazione chiamandole norme, e□ la forma più antica e consolidata di gestione degli assetti interattivi per la nostra specie e copre, pur a diverso titolo e modalità, i tre quarti circa della popolazione mondiale attuale (adeguatezza del Diritto).

pena il cessare della Societas medesima.	Sociale, pena l'estinzione della specie.
--	--

Tab. 2 - Societas, Communitas: riepilogo

Pertanto, l'esplicitazione di quanto sopra ci consente di poter asserire che:

- la Communitas è caratterizzata dalla possibilità di generare sempre una regola (in cursus) comune alle parti. Dunque la gestione dei conflitti o delle controversie passa dalla costruzione - e qui si inserisce la Mediazione - di questa regola;

- la Societas si fonda sulla definizione della norma (cioè, la regola codificata ex ante) e, quando essa viene violata, si genera il conflitto o la controversia, il quale è gestito nel ribadire la regola stessa da parte di un terzo imparziale (Giudice) senza il concorso delle parti.

La domanda che allora possiamo farci a questo punto è: laddove si ha violazione della norma, in quale dei due piani (Communitas e Societas) si colloca il cittadino? Il cittadino, nella misura in cui ha violato il "patto" (il rispetto della norma) che lo rendeva consociato agli altri cittadini (entro la Società per l'appunto), viene "messo fuori" da essa, risulta momentaneamente "sospeso" dall'appartenerne, fintanto che il giudizio (e la relativa pena comminata), non consenta il reintegro⁴; nondimeno, stante questa situazione de iure, in quanto comunque agente di interazioni, de facto continua ad appartenere alla Comunità. Dunque, per ciò che attiene il piano della Societas, si tratta di far emergere cosa comporta per il cittadino aver violato la norma e quale sia la sanzione (risarcitoria o punitiva) per poter essere reinserito al suo interno; sul piano della Communitas, la violazione della norma (o più in generale il conflitto o la controversia) diviene comunque un'occasione - oborto collo - per promuovere modalità interattive, da parte del

⁴ Va da sé che si stanno prendendo in considerazione proprio le violazioni della norma di cui si occupano gli operatori UEPE, non tutte le fattispecie possibili.

cittadino medesimo, che comportino l'assunzione di responsabilità rispetto all'accaduto; pena continuare a generare conflitto o controversia e "rimandare" la reintegrazione nella *Societas*.

La proposta della Mediazione Dialogica

Quanto fino ad ora argomentato riguarda: (1) la proposta teorica sulla quale si fonda la Mediazione Dialogica e (2) lo spazio interattivo in cui quest'ultima lavora (la *Communitas*). Questi sono i capisaldi che si utilizzeranno per caratterizzare lo sviluppo del profilo di competenze degli operatori UEPE, per l'assolvimento del proprio mandato istituzionale e per incrementare l'efficacia e l'efficienza gestionale del proprio operato.

Ora, per dare forma alla Mediazione Dialogica, riportiamo di seguito (Tab.3) una serie di definizioni, corredate di note/commenti per poter rendere fruibili le definizioni stesse, dimodoché si possa profilare il ruolo del mediatore dialogico.

DEFINIZIONE	NOTA/COMMENTO
Mediazione: L'atto di inserirsi fra due o più parti che sono in conflitto o in controversia fra loro o rispetto alle quali si anticipi la possibilità di contrarre conflitto o controversia.	Tale definizione mette in luce il valore processuale della mediazione che, in quanto strumento operativo che lavora per la costruzione di una regola (d'uso del linguaggio ordinario) comune alle parti, riesca ad inserirsi tra le parti stesse che impiegano modalità interattive e comunicative che innescano conflitto o controversia. Questo aspetto descrive anche la valenza generativa che la mediazione riesce ad esprimere in quanto, dato un certo assetto interattivo, riesce a trasformarlo in un altro, che dia vita a configurazioni di realtà terza.
Campo di applicazione (della mediazione): La presenza o anticipazione di un conflitto o	Appartenendo la mediazione al piano del processo (dialogico), può offrire un

<p>controversia tra due o più parti.</p>	<p>contributo di cambiamento delle configurazioni discorsive di conflitto o controversia delle parti, ossia di determinati usi del linguaggio ordinario: quelle modalità che corrispondono a repertori discorsivi di mantenimento (a titolo esemplificativo, produzioni discorsive tipo: "la colpa è tua!", "sei tu che sei un vigliacco" oppure "io con te non ci voglio avere più a che fare", eccetera).</p>
<p>Obiettivo della mediazione: Generare una realtà terza, non anticipata dalle parti, non appartenente esclusivamente ad alcuna di loro e generata da entrambe.</p>	<p>Questa definizione evidenzia come l'obiettivo della mediazione sia quello di generare, promuovere modalità d'uso del linguaggio che corrispondano a repertori discorsivi generativi. L'aspetto che risulta rilevante in questa definizione è che non si fa riferimento alla stipula di un accordo; questo in quanto l'accordo non ha un valore processuale (il solo che può consentire alle parti di mantenere la realtà terza), bensì risulta un mero contenuto che può essere costantemente sostituito da altri contenuti dalle parti stesse. Operare sulle modalità interattive di gestione del conflitto/controversia è ciò che può consentire di pervenire ad un accordo.</p>
<p>Conflitto/controversia: La configurazione di realtà generata dall'impiego di modalità interattive che configurano realtà proprie ed esclusive. Ossia: quanto viene portato da una parte assume valore di unica e possibile realtà, senza contemplare l'esistenza di una</p>	<p>Con riferimento alla Tavola Periodica dei Repertori Discorsivi (Fig. 1), il conflitto o la controversia è il risultato di una configurazione discorsiva generata dall'impiego esclusivo di modalità interattive corrispondenti a</p>

<p>alternativa. Tale configurazione è generata attraverso modalità discorsive che si accomunano per la non esplicitazione di riferimenti o presupposti che la sostengano e per la definizione di una realtà fattualmente intesa (impiego di repertori discorsivi di mantenimento). Queste modalità concorrono a delegittimare costantemente quanto viene portato dall'altra parte</p>	<p>repertori discorsivi del mantenimento (Fig. 1). Ossia, queste modalità discorsive costruiscono una realtà imm modificabile, pertanto unica e che esclude la possibilità di contemplarne altre possibili. Esempi di produzioni discorsive sono: "Sei tu che mi hai rovinato la vita" oppure "Hai reso questa situazione invivibile", eccetera.</p>
<p>Realtà terza: La configurazione di realtà generata dall'impiego di modalità interattive che configurano realtà di patrimonio comune, che non appartengono ad alcuna delle parti esclusivamente, cionondimeno, richiedono il concorso delle parti stesse per mantenerle (si ha un impiego significativo di tutti i repertori discorsivi e non solo di quelli del mantenimento).</p>	<p>Con riferimento alla Tavola Periodica dei Repertori Discorsivi (Fig. 1), la realtà terza è il risultato di una configurazione discorsiva generata dall'impiego di modalità interattive caratterizzate da repertori discorsivi appartenenti a tutte le tipologie (Fig. 1). Ossia, le modalità discorsive utilizzate sono volte a costruire una realtà che contempla altre possibilità di configurazione (risultando così aperta alla gestione della situazione). Esempi di produzioni discorsive sono: "Da quando ci siamo separati, pur non vivendo più nella stessa casa, riusciamo ad organizzare dei fine settimana in base alle disponibilità di tutti, in cui facciamo delle piccole gite fuori porta e condividiamo i passi che stanno caratterizzando la crescita del bambino" oppure "Non avrei mai immaginato che con quel signore, dopo tutto quanto era successo, sarei riuscito a intrattenere addirittura delle conversazioni sulla letteratura russa. Quando ci incontriamo</p>

	nel gruppo di lettura, riusciamo a condividere molte cose ed entrambi ne usciamo sempre arricchiti", eccetera.
--	--

Tab. 3 - Definizioni che sostanziano la Mediazione Dialogica

Da quanto abbiamo esposto fino a questo momento, consegue che la prima operazione che il mediatore dialogico svolge è quella di anticipazione, che si realizza dalla considerazione di tutti gli elementi a disposizione, tali da poter prefigurare le configurazioni possibili; ossia: il mediatore dialogico compie un'operazione teorica, prima ancora di costituire una dimensione di applicazione del metodo. Non dobbiamo dimenticare che il conflitto o la controversia si configurano secondo l'uso di produzioni discorsive (le modalità interattive e comunicative), per cui non vanno fattualmente intesi. Infatti, laddove non si compia questa operazione, si corre il rischio di "restare intrappolati" nel conflitto, di prendere posizione rispetto all'una o all'altra parte, oppure di individuare soluzioni (aventi valenza di sanzione) che, per come si configura l'assetto interattivo, vedranno un vincitore e un perdente (Turchi e Gherardini, 2014); dunque, si assiste allo scivolamento dal piano della *Communitas* a quello della *Societas*. Allora, solo dopo aver compiuto questa prima operazione conoscitiva, il mediatore dialogico è nelle condizioni di impostare un intervento che si struttura in due parti:

- la costruzione dell'obiettivo comune (alle parti): il lavoro che viene svolto consiste nel raccogliere prima gli elementi (in termini di modalità e contenuti) che le parti stanno utilizzando per configurare realtà proprie ed esclusive e poi generare modalità interattive che consentano la definizione della regola comune (l'obiettivo comune alle parti). In questa fase il mediatore dialogico utilizza gli stratagemmi (che, come riportato in Tab. 1, afferiscono a vari livelli di sofisticazione) per consentire alle parti di impiegare modalità discorsive (repertori discorsivi generativi) che non si stanno dando in quel dato assetto interattivo (caratterizzato, invece, per l'impiego esclusivo di repertori discorsivi del mantenimento);

- il rafforzamento dell'obiettivo comune (si tratta di un processo che si caratterizza per la negoziazione): il lavoro che viene svolto consiste nel promuovere l'uso di modalità di

proposta e di anticipazione di scenari che si possono generare a fronte della definizione dell'obiettivo comune. Queste modalità consentono di rafforzare la regola comune costruita - l'obiettivo comune alle parti - in quanto si dà la possibilità a queste ultime di generare configurazioni di realtà terza che hanno come ricaduta pragmatica la gestione del conflitto o della controversia, nel caso specifico, e, più in generale, l'acquisizione di un modo di gestire l'incertezza connessa alle interazioni che può essere utilizzato anche in occasioni future.

Così facendo, il mediatore dialogico riesce a governare l'incertezza dell'interazione dialogica, secondo quanto offerto dal piano della *Communitas*, in modo completamente alternativo a quello che offrono gli operatori del Diritto, strettamente ancorati al piano della *Societas*. Siccome si lavora per la generazione di regole condivise, si ha che l'incertezza diviene quel patrimonio a disposizione delle parti, elemento da gestire e governare (attraverso la costruzione della regola condivisa, per l'appunto). Ecco che allora il mediatore dialogico diventa un operatore che coadiuva i membri della Comunità (in generale, e non strettamente o solamente le parti di un conflitto o di una controversia) ad acquisire competenze di gestione dell'incertezza dell'interazione che essi stessi generano (Turchi e Gherardini, 2014). Questo è l'elemento che ci consente di poter anche asserire che, parimenti, gli operatori UEPE, per quanto non siano chiamati a svolgere il ruolo di mediatori, possono attingere dalla Mediazione Dialogica le competenze che gli sono utili per la gestione degli interventi che sono chiamati a gestire.

Le competenze di Mediazione Dialogica a disposizione degli operatori UEPE

Partire dall'interazione dialogica, ci ha consentito di poter, da un lato, inquadrare la modalità di gestione dell'incertezza entro il piano della *Communitas*; dall'altro, di individuare la Mediazione Dialogica come strumento elettivo per la gestione degli interventi (questi ultimi che, in antinomia al Diritto, possono offrire un contributo in termini sia gestionali - cioè gestire casi specifici - sia di promozione di un cambiamento culturale - ossia promuovere all'interno della comunità quelle modalità che restituiscano ai cittadini la responsabilità di gestire

il conflitto o la controversia, e più in generale - per quanto offerto - l'incertezza collegata all'interazione dialogica).

A questo punto giunti, ci siamo chiesti: quale può essere il contributo della Mediazione Dialogica e del piano della *Communitas* per gli operatori che lavorano presso gli UEPE? Rispondere a questa domanda ci consentirà prima di approfondire quali sono le peculiarità che definiscono il profilo dell'operatore UEPE e poi di poter "incrociare" queste ultime con le possibilità operative che si rendono disponibili a fronte di quanto tracciato sopra. Pertanto, il punto di approdo dello scritto non sarà quello di sostituire il ruolo del mediatore dialogico all'operatore UEPE, ma proporre uno sviluppo del profilo di competenze di questi ultimi, in termini di efficacia (adempiere alle procedure che fondano l'attività di questi Uffici), efficienza (promuovere modalità di gestione dell'incertezza all'interno della comunità) e massima aderenza al mandato istituzionale (poter rispondere ai cambiamenti congiunturali e strutturali).

Gli operatori UEPE come operatori della *Communitas*

Il sistema penale italiano, ispirato all'art. 27 5 della Costituzione Italiana afferma il fine rieducativo della pena e prevede come modalità di esecuzione della condanna, sia la detenzione in un istituto penitenziario, sia l'accesso a misure alternative alla detenzione. Questa seconda possibilità consiste nello scontare la pena nel proprio ambiente di vita, ottemperando alle prescrizioni imposte dalla Magistratura di Sorveglianza (e non quella Ordinaria, come nel caso della detenzione presso istituti penitenziari). A tal proposito, sono stati istituiti gli Uffici di Esecuzione Penale Esterna (UEPE, ex CSSA), art. 72 della Legge 26 luglio 1975 n. 354 e successive modifiche. Si tratta di Uffici periferici del Ministero della Giustizia, prima Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, ora Dipartimento per la Giustizia minorile e di comunità (D.P.C.M. 15 giugno 2015, n. 84) che hanno il compito di gestire l'applicazione delle misure alternative concesse dai Tribunali di Sorveglianza ai condannati che, per i loro particolari requisiti, possono espiare la pena nell'ambiente esterno, anziché negli istituti penitenziari. Oltre a

⁵L'imputato non è considerato colpevole sino alla condanna definitiva. Le pene non possono consistere in trattamenti contrari al senso di umanità e devono tendere alla rieducazione del condannato [cfr. art. 13 c. 4]

questo, tali Uffici svolgono - su richiesta dell'Autorità giudiziaria - le cosiddette "inchieste sociali", "indagini socio-familiari" e prestano consulenza negli istituti penitenziari per favorire il buon esito del trattamento. Nell'attuare i propri compiti istituzionali, l'Ufficio si coordina con Istituzioni pubbliche e private, oltre che con i Servizi Sociali presenti nel territorio.

La prima considerazione che possiamo fare è che il campo d'intervento degli UEPE è quello relativo all'esecuzione delle sanzioni penali non detentive e quindi l'applicazione delle misure alternative alla detenzione. Questo ci consente di fare un collegamento rispetto ai rapporti che intercorrono - e di cui si è detto prima - tra il piano della *Societas* e quello della *Communitas*. Ossia: è pur vero che a fronte della violazione di una norma si è definita una sanzione, ma quest'ultima - in termini di mera applicazione - non è in grado di poter gestire l'assetto interattivo che si è dato a fronte della violazione di quella norma. La necessità, allora, è di disporre un altro piano (ecco la *Communitas*) che sia in grado di poter lavorare - a fronte della violazione di una certa norma - per la costruzione di un'altra regola, interattiva, quindi dialogica, comune alle parti o agli attori in gioco, per cui si rende possibile la gestione efficace dell'assetto interattivo. Infatti, il piano della *Societas* attesta quale sia stata la violazione della regola (codificata nella norma) e definisce la sanzione; il piano della *Communitas*, invece, lavora per la generazione di un'altra regola (interattiva, dialogica), che offra un contributo per la gestione dell'assetto interattivo, per il mantenimento della coesione e che, proprio per questo, riesca a fare in modo che chi ha violato la norma possa ritornare a far parte della *Societas* e non continuare a rimanerne fuori; quindi, poter essere "reinserito" e "rieducato" (nei termini previsti dalla Costituzione Italiana).

Riportiamo di seguito una tabella (Tab. 4) in cui si mostra l'applicazione (e quindi le possibilità conoscitive e operative che si rendono disponibili) di quanto descritto a una situazione (fattispecie) specifica, che "entra nel circuito" degli UEPE (e che utilizziamo a scopo esemplificativo).

FATTISPECIE (esempio di caso)	Societas	Communitas
<p>Incidente stradale causato da persona tossicodipendente o consumatore di sostanze stupefacenti o psicotrope, per fatti commessi di lieve entità.</p>	<p>Applicazione della Legge n. 49/2006 (modifica art.73 DPR 309/90); Codice della Strada (Artt.186, 187 e 224 bis).</p>	<p>Osservazione di un assetto interattivo critico, nella misura in cui si è generata una situazione in cui una parte ha arrecato danno, l'altra l'ha subito. Ossia, si osserva un assetto interattivo con modalità che configurano realtà proprie ed esclusive.</p>
	<p>Descrizione Per questa fattispecie la Legge prevede misure alternative quali i Lavori di pubblica utilità (i cosiddetti LPU). Questi consistono nella prestazione di un'attività non retribuita a favore della collettività da svolgere presso lo Stato, le Regioni, le Province, i Comuni o presso enti e organizzazioni di assistenza sociale o volontariato.</p>	<p>Descrizione L'accesso alla misura alternativa LPU consente di poter essere (1) aderenti a quanto previsto dalla legge e anche (2) promuovere una modalità di gestione dell'assetto interattivo facendo in modo che il provvedimento (LPU) sia generativo di modalità interattive tali da configurare una realtà terza anziché di mantenere il conflitto. E' su questo secondo punto che si lavora.</p>
	<p>Considerazione A fronte di quanto sopra, il ruolo della Societas si esaurisce nell'individuazione della violazione della norma e definizione della sanzione (o, come nel caso specifico, della misura alternativa).</p>	<p>Considerazione A fronte di quanto sopra, il ruolo della Communitas si estrinseca con l'applicazione della misura alternativa che diventa occasione per innescare, generare e monitorare le modalità interattive</p>

Quest'ultima, infatti, non offre alcun elemento per poter entrare nel merito di cosa la misura alternativa potrà generare in termini di cambiamento o assunzione di responsabilità da parte del condannato.	che si stanno costruendo a fronte dell'applicazione della stessa. Tale modalità, infatti, offre elementi per poter entrare nel merito del cosa si sta generando, poterlo monitorare e misurare (utilizzando il modello teorico sopra presentato).
---	---

Tab 4. - Esempio di applicazione delle modalità conoscitive che si rifanno al piano della *Societas* e quello della *Communitas*

Gli UEPE, per assolvere al mandato istituzionale, in termini di procedura, elaborano e propongono alla Magistratura di Sorveglianza, i programmi di trattamento da applicare. Altresì, verificano la corretta esecuzione da parte degli ammessi a tali sanzioni e misure⁶. Nello specifico, i compiti a essi attribuiti sono indicati dall'articolo 72 della legge 26 luglio 1975 n. 354 e dalle altre leggi in materia di esecuzione penale e si esplicano nelle seguenti aree di intervento: (1) attività di aiuto e controllo delle persone sottoposte alla messa alla prova e all'affidamento in prova al servizio sociale e di sostegno dei detenuti domiciliari; (2) esecuzione del lavoro di pubblica utilità e delle sanzioni sostitutive della detenzione; (3) attività di indagine sulla situazione individuale e socio-familiare nei confronti dei soggetti che chiedono di essere ammessi alle misure alternative alla detenzione e alla messa alla prova; (4) su richiesta della Magistratura di sorveglianza, le inchieste al fine dell'applicazione, modifica, proroga o revoca delle misure di sicurezza; (5) attività di consulenza agli istituti penitenziari per favorire il buon esito del trattamento penitenziario.

Nello svolgimento di tali attività, gli UEPE operano secondo una logica d'intervento di prossimità e di presenza nel territorio, a supporto della Comunità e in stretta sinergia con gli enti locali, le associazioni di volontariato, le cooperative sociali e le altre agenzie pubbliche e del privato sociale presenti nel territorio (questo per la realizzazione dell'azione di reinserimento

⁶ <https://www.giustizia.it>

ed inclusione sociale); così come anche con le forze di polizia (per l'azione di contrasto della criminalità e di tutela della sicurezza pubblica).

Possiamo quindi concludere che la figura dell'operatore UEPE - per quanto abbiamo detto nei paragrafi precedenti - per mandato istituzionale deve lavorare attraverso il piano della *Communitas*, per promuovere il mantenimento della *Societas*.

Considerazioni conclusive: lo sviluppo del profilo di ruolo degli operatori UEPE

A questo punto giunti possiamo asserire di avere tutti gli elementi che ci consentono di mettere a fuoco quanto il percorso formativo "Diapason" ha generato e prodotto. La tabella che segue (Tab. 5), infatti, si pone come punto di approdo del processo conoscitivo innescato all'interno del corso e sintetizza quali siano le possibilità operative (in termini di azioni generate da competenze offerte dallo strumento della Mediazione Dialogica). In questa tabella, a fronte dell'esplicitazione dell'attività che l'operatore UEPE è chiamato a svolgere - stante il mandato istituzionale che ha - riportiamo quali sono dette competenze, con delle osservazioni in merito che ci fanno immaginare come queste possano essere agite da parte degli operatori UEPE.

ATTIVITÀ	COMPETENZE DI MEDIAZIONE DIALOGICA	OSSERVAZIONI
Elaborazione del programma di trattamento	<ul style="list-style-type: none"> - osservazione della configurazione discorsiva; - anticipazione degli assetti interattivi che si potrebbero generare a fronte dell'osservazione di determinate modalità interattive (leggi anche repertori discorsivi denominati); - impiego degli elementi a disposizione (sia in termini di contenuti, sia in termini di modalità interattive) per la definizione dell'obiettivo del programma di trattamento che risponda al piano della <i>Communitas</i>; - definizione di indicatori di processo⁷; - definizione di indicatori di risultato⁸. 	<p>Internamente all'attività di elaborazione del programma di trattamento - che possiamo considerare come centrale all'interno dell'attività generale degli operatori UEPE - lo sviluppo di competenze consisterebbe nell'applicazione della metodologia fondante la Mediazione Dialogica. In particolare le competenze che si aggiungono all'attività degli operatori, riguardano l'applicazione di un metodo per osservare e considerare le modalità interattive che stanno caratterizzando quella specifica situazione; utilizzare tali osservazioni per l'anticipazione degli assetti interattivi collegati e definire specifici obiettivi da poter perseguire attraverso il programma di trattamento. Quest'ultimo aspetto, infatti, risulta particolarmente rilevante nella misura in cui può consentire di: (1) gestire interventi senza scivolare sul piano del mero assolvimento burocratico e che si attestino sul livello della <i>Societas</i> (per la situazione <i>x</i>, l'intervento è</p>

⁷ Gli indicatori di processo si riferiscono a quei dati che attestano l'andamento dell'intervento e che consentono di descrivere quest'ultimo in termini di passaggi effettuati e azioni messe in campo. Per questo, non offrono delle indicazioni rispetto alla misura dell'efficacia dell'intervento stesso. Nondimeno consentono di poter avere costantemente una descrizione di quello che si sta facendo (o si è fatto) per la gestione di uno specifico intervento, dunque risultano utili per azioni di monitoraggio.

⁸ Gli indicatori di risultato si riferiscono alla misura del raggiungimento dell'obiettivo, ossia la trasformazione dell'obiettivo in risultato. Rispetto all'adozione della Mediazione Dialogica, l'unità di misura che si impiega per poter attestare tale cambiamento (in termini di risultato per l'appunto) è il peso dialogico della configurazione e il suo scarto (la differenza) tra l'inizio dell'intervento e la fine.

		<p>quello y, fine); (2) costruire interventi che si attestino sul piano della <i>Communitas</i> e quindi generati anche dall'attivazione di servizi territoriali con i quali prima ancora di gestire l'intervento, condividere gli elementi fondanti lo stesso (a fronte degli elementi x1, x2, xn raccolti, l'intervento che si eroga è y, che può essere integrato con il contributo di z, in modo da ... , eccetera). Oltre a questo, si definiscono gli indicatori di processo e di risultato (secondo quanto riportato in nota 6 e nota 7).</p>
<p>Verifica dell'esecuzione del programma di trattamento</p>	<p>- raccolta di indicatori di processo (definiti in sede di elaborazione del programma).</p>	<p>Si tratta di predisporre delle schede (che possono consistere in tabelle che gli operatori utilizzano come strumento gestionale e organizzativo) in cui vengono riportati: gli indicatori di processo, le modalità di raccolta degli indicatori e le tempistiche di rilevazione degli stessi.</p> <p>In particolare, gli indicatori da includere - indicatori di processo (che quindi possono avere l'utilità di monitorare dunque verificare l'esecuzione del programma di trattamento) - sono: il numero di incontri fatti, la durata dell'intervento, le azioni messe in campo nell'arco dell'intervento, il numero e la tipologia di servizi territoriali coinvolti per la gestione dell'intervento, una descrizione di cosa ha consentito di generare l'attivazione dei servizi</p>

		territoriali.
Monitoraggio e valutazione dell'efficacia degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> - raccolta di indicatori di processo (definiti in sede di elaborazione del programma); - raccolta di indicatori di risultato (definiti in sede di elaborazione del programma). 	<p>In questo caso si tratta di predisporre dei protocolli (consistenti in un insieme di domande aperte e domande chiuse) volte a raccogliere sia indicatori di processo (vedi sopra), sia indicatori di risultato. Per ciò che attiene strettamente la valutazione dell'efficacia degli interventi, si tratta di considerare le domande che raccolgono la configurazione della situazione prima e dopo l'intervento. Tali testi di risposta potranno essere analizzati secondo la metodologia M.A.D.I.T. (Turchi e Orrù, 2014) e si avrà a disposizione la misura (in termini di peso dialogico e di scarto in termini percentuali) del raggiungimento dell'obiettivo. Questi dati, poi, potranno essere inseriti all'interno della reportistica che gli UEPE offrono al Dipartimento di riferimento.</p>
Consulenza verso altri enti del territorio	<ul style="list-style-type: none"> - individuazione di servizi del territorio che possono essere coinvolti per gli interventi che gli operatori UEPE gestiscono; - offerta di indicazioni operative per la costruzione (prima) e gestione (poi) di interventi che vedano i servizi del territorio condividere un piano di azioni fondato sulla <i>Communitas</i> 	<p>Per questa attività si fa riferimento alla possibilità che si possano strutturare, in modo sistematico, interventi consulenziali che vedono gli operatori UEPE offrire un contributo ad altri servizi del territorio, considerando sia le tipologie di servizi (che possono essere quelle più strettamente legate agli interventi che si trovano a gestire), sia il tipo di indicazioni consulenziali da poter offrire (e quindi questo aspetto da costruire sulla</p>

		scorta di quanto offerto all'interno di questo scritto; in particolare: la condivisione di elementi che consentano di strutturare interventi con questi servizi del territorio fondati rispetto al piano della <i>Communitas</i>).
--	--	---

Tab. 5- semplificazione dello sviluppo del profilo di ruolo dell'operatore UEPE

Bibliografia

SALVINI, A. (1998). *Argomenti di psicologia clinica*. UPSEL Domeneghini: Padova

TURCHI, G.P. (2009). *Dati senza numeri*. Monduzzi editore: Bologna

TURCHI, G.P. E ORRÙ, L. (2014). *Metodologia per l'analisi dei dati informatizzati testuali. Fondamenti di teoria della misura per la scienza dialogica*. Edises: Napoli

TURCHI, G.P., TOCCI, M. E ROMANELLI, M. (2014). *Libro bianco per la promozione dell'efficienza nell'amministrazione della giustizia*. Cleup: Padova

TURCHI, G.P. E GHERARDINI, V. (2014). *La mediazione dialogica. Fondazione scientifica, metodo e prassi in ambito penale, civile e commerciale, familiare e di comunità*. Franco Angeli: Milano

Sitografia

www.giustizia.it