

**L'intervento.****Il valore del mediatore**

*È degna di attenzione l'iniziativa del Quartiere Saragozza di istituire un servizio gratuito di mediazione sociale per la composizione dei conflitti in materia civile, commerciale, ambientale, urbanistica... I conflitti tra singoli o tra gruppi di cittadini sono diventati sempre più frequenti e aspri per il degrado delle relazioni interpersonali, per una tendenziale trascuratezza delle regole e per un impoverito senso civico.*

*La prassi finora in vigore è quella degli esposti dei cittadini alla pubblica amministrazione, la quale raramente dà risposte risolutive e certo non in tempi brevi. Nel caso ci si rivolga al difensore civico, questi si limita ad inviare i reclami alle competenti amministrazioni e a ritrasmettere ai cittadini le risposte. I tempi e i costi della giustizia amministrativa e giudiziaria sono tali da scoraggiare i più. In questa situazione da tempo è stata riconosciuta la necessità di instaurare modalità diverse da quelle istituzionali per risolvere i conflitti, almeno quelli nei quali la pubblica amministrazione non è coinvolta come parte in causa. Il servizio avviato dal Quartiere Saragozza si muove in questa direzione e tiene conto di quanto è già stato realizzato in altri Paesi europei. Si avvale di professionisti formati sul campo e ha l'obiettivo di fornire tempestiva conciliazione di interessi contrastanti.*

*Questo tipo di intervento può essere richiesto da*

*una delle parti in causa, ma è indispensabile che entrambe siano disposte a confrontarsi direttamente tra loro davanti al "mediatore", il quale non svolge funzione di giudice ma di facilitatore nella ricerca di una soluzione concordata. Rimane da chiarire il ruolo che assume la pubblica amministrazione nel caso in cui sia essa stessa parte direttamente in causa.*

*Non vi è dubbio che in questa situazione la conciliazione può darsi solo come azione "politica", ossia attraverso la disponibilità dell'amministrazione ad ascoltare i cittadini, a valutarne le richieste, a volte contrapposte ad altre, a privilegiare interessi generali rispetto a quelli settoriali. Tutto questo si concretizza in un processo di partecipazione per l'adozione di decisioni che non sono necessariamente di iniziativa solo degli organi di governo ma anche della comunità, quando ad essere in gioco siano interessi generali come ad esempio la salute.*

*L'Oms ha da tempo proposto un "processo partecipativo" per la promozione della salute, che inizia con la diffusione della conoscenza dei rischi, con la loro valutazione e infine con la gestione dei provvedimenti amministrativi che devono essere il più possibile condivisi, in ogni caso partecipati.*

*Va tuttavia sottolineato che anche nel caso di conflitti fra cittadini, la pubblica amministrazione è coinvolta indirettamente, poiché sono*

*spesso in gioco diritti dei singoli e della comunità che essa è tenuta a tutelare. In questi casi non opera una mediazione fra le parti contendenti, bensì esercita una giurisdizione che le norme le attribuiscono, al punto che se non intervenisse potrebbe prefigurarsi la "omissione di atti di ufficio".*

*In tali situazioni un servizio pubblico di mediazione sociale ha due possibilità. La prima è di non attivarsi, anche se richiesto, in considerazione del fatto che compete all'organo di governo accertare la legittimità dei comportamenti in causa, decidere sulle possibili sanzioni e sui provvedimenti risolutivi. Tuttavia, considerata la lentezza burocratica delle diverse giurisdizioni (organo di governo locale, difensore civico, giustizia), sembra*

*essere più opportuna la seconda opzione: l'attivazione comunque della mediazione sociale tra i cittadini. E ciò in considerazione di due elementi: 1) la valutazione dello stato di legittimità o meno dei comportamenti delle parti rimane sempre responsabilità delle istituzioni; 2) l'iniziativa di mediazione richiesta dai cittadini non preclude l'azione istituzionale di accertamento e di prescrizione.*



*E del tutto evidente che, anche in questi casi, gli organi di governo devono esercitare le funzioni loro proprie di accertamento delle illegalità e del loro superamento, indipendentemente dalla mediazione avviata e dal suo esito; in caso contrario si correrebbe il rischio di trasformare la mediazione sociale in alibi per un impegno ancor minore delle istituzioni.*

**Antonio Faggioli\***

**\*Libero docente  
Università di Bologna**