

QUARTIERE IN VISTA

FORMAZIONE

Approcci e tecniche per
la gestione dei conflitti



Trasformare i conflitti

- Le parti sostengono POSIZIONI
- Gioco a somma zero

Trasformare il conflitto:

- Mutare oggetto del contendere
- Gioco a somma positiva

NEGOZIAZIONE

DISCUSSIONE

Negoziazione e discussione

NEGOZIAZIONE

- Le parti cercano un accordo
- Adeguamento pretese e scambio

DISCUSSIONE

- Le parti cercano un punto di vista comune
- Si modificano le posizioni

Ricorso al voto?

- È legittimo pensare di chiudere il conflitto con il ricorso al **voto di maggioranza?**
- In un percorso partecipato, il non voto può portare a paralisi o veti di piccole minoranze → decisione torna a organi competenti
- Tuttavia, può portare ad uno sforzo ulteriore per raggiungere una soluzione condivisa.
- Inoltre, disinnescava meccanismo della proporzionalità a vantaggio della rappresentanza

Ricorso al giudice?

- Strada classica se non si riesce a trasformare il conflitto
- Spesso nasce da chi è escluso o teme di esserlo
- Spesso pretestuoso e non mette in luce le vere ragioni dei ricorrenti

- Soluzione sospende provvedimento, ma non dà risposte alle ragioni del conflitto
- Giudice sostituto improprio all'incapacità di amministrazione di prendere in considerazione tutti gli interessi e attivare contraddittorio

Il confronto tra le parti

- Creare un tavolo
- Individuare gli attori
- Definire le regole
- Condividere la visione di **come stanno le cose** → *intervistare tutti e poi condividere report* (indagine-ascolto)
- Ricorso a *mediatore super partes*

Negoziazione distributiva (o posizionale)

- Trattativa tra POSIZIONI OPPOSTE che raggiungono un COMPROMESSO
- Vantaggi dell'uno stanno nella perdita dell'altro

(es. mercanteggiare sul prezzo di un oggetto)

Ma quando il contesto è più complesso e gli oggetti in gioco sono numerosi?

Negoziazione integrativa (o creativa)

- Rinunciare a POSIZIONI e considerare gli **INTERESSI**
- Da soluzioni dichiarate a **problemi o interessi che stanno dietro**
- Chiedere **PERCHÉ** si sostiene una posizione! → fornire **argomentazioni**

Posizioni contrapposte a volte nascono da interessi condivisi

Fisher & Ury, L'arte del negoziato

→ Mamma con arancia!

Inventare soluzioni vantaggiose

- Impegno creativo per sviluppare opzioni possibili
- Vantaggio reciproco (*mutual gain*)
- Non si arriva a un compromesso (via di mezzo), ma soluzione nuova e più ricca

Non ci si divide una torta, ma si cerca di espanderla!

Conflict spectrum

- Berghof Center di Berlino
- Sala con due angoli = posizioni opposte e radicali
- Posizioni sfumate intermedie
- (Eventuale: dividere 3 gruppi → 20 min per definire punti di forza/debolezza)
- Ricollocarsi lungo lo spettro → chiedere perché a chi ha cambiato posizione

*Le **posizioni argomentate** diventano meno radicali e non si concentrano sul perché gli avversari hanno torto*

La deliberazione

Esaminare le ragioni pro e contro

- Analisi multicriteri
- Giuria di cittadini
- Bilancio partecipativo (Porto Alegre)

Analisi multicriteri

Strutturare il percorso in tappe dove tutti possono esprimersi

- Definizione dei criteri
- Assegnazione dei pesi
- Valutazione delle alternative rispetto ai criteri
- Formazione della graduatoria delle alternative

Giuria dei cittadini

Gruppo di cittadini che ascolta esperti e poi elabora una posizione comune

- Selezione casuale
- Compenso
- Cittadini + esperti + mediatore

Bilancio partecipativo

Esperienza di Porto Alegre per ripartire tra o quartieri le spese → evitare modalità clientelari e non trasparenti

Metodo multicriteri:

- Numero di abitanti → dato oggettivo
- Carenza di servizi → analisi tecnica
- Priorità di quartiere → definite coi cittadini

Bibliografia e sitografia

- Nanz, Fritsche, “La partecipazione dei cittadini, un manuale”
<http://partecipazione.regione.emilia-romagna.it/tecnico-di-garanzia/documentazione/la-partecipazione-dei-cittadini-un-manuale>
- Regione Emilia-Romagna, “Partecipare e decidere. Insieme è meglio. Una guida per amministratori e tecnici”
http://qualitapa.gov.it/nc/it/risorse/pubblicazioni/?eID=dam_frontend_pu sh&docID=1849
- Bobbio, “A più voci”
<http://www.regione.toscana.it/documents/10180/23652/A%20piu%27%20vo ci/53a3ff07-2294-4b27-9d9c-f6a91e3f2bfc>
- Lewanski, “La prossima democrazia”
<https://laprossimademocrazia.com/>

Grazie!

Filippo Ozzola

filippo.ozzola@poleis.biz