

**UNIVERSITA' DI BOLOGNA  
FACOLTA' DI LETTERE E FILOSOFIA**

Corso di laurea specialistica in  
Scienze della comunicazione pubblica, sociale e politica

**Mediazione e gestione creativa dei conflitti  
nelle pratiche e metodologie urbane partecipative**

Tesi di laurea in  
Comunicazione Pubblica

Relatore  
Prof. Roberto Grandi

Presentata da  
Eleonora Pagan

Correlatore  
Prof.ssa Antonella Mascio

Sessione III  
Anno accademico 2007/2008

## **Abstract**

In che modo la creatività lega la mediazione dei conflitti e la Pubblica Amministrazione? Come la gestione creativa dei conflitti può essere usata nelle pratiche e metodologie urbane partecipative? Sono questi gli interrogativi alla base di questo lavoro. Nel tentativo di rispondere si è scelto un percorso che, attraverso la lente della creatività, possa aiutarci a capire come un atto libero, elastico, innovativo, possa essere l'unico mezzo per un'Amministrazione di gestire situazioni delicate e difficili in una società sempre più complessa. Un atto creativo, un atto innovativo è anche la decisione dell'Amministrazione Pubblica di adottare politiche inclusive, che danno voce alle minoranze e diversità. Questo è stato reso possibile solo grazie ad una riforma della Pubblica Amministrazione durata anni, ormai visibile sia a livello europeo che italiano. Senza questa riforma le pratiche partecipative sarebbero rimaste episodiche. Per evitare che questo si verifichi, e per raggiungere lo scopo intrinseco delle pratiche inclusive, è necessario che queste diventino "ordinaria amministrazione", cioè entrino nella consuetudine civile. Infatti la diffusa insoddisfazione dei cittadini si lega ad una crescente necessità di vivere delle esperienze che non diano solo la "percezione di partecipare", ma l'effettiva partecipazione ai processi decisionali.

Bisogna superare il fenomeno del Digital Divide, e attraverso le TIC (Tecnologie dell'informazione e della comunicazione), avere la possibilità di una costante partecipazione, non più intermittente ma continua. Il rapporto tra amministrazione e cittadinanza deve quindi modificarsi, deve tendere alla collaborazione e cooperazione, e per arrivare a questo, la comunicazione ha un ruolo essenziale.

I processi decisionali inclusivi possono essere un modo per attenuare, ridurre e gestire i conflitti inevitabili che nascono tra pubblico e privato. Il conflitto è una contrapposizione frontale. Solitamente i conflitti vengono chiusi ricorrendo o al voto di maggioranza o alla decisione di un giudice. Ma queste due strade sono inadeguate quando si tratta di processi decisionali inclusivi perché lasciano una situazione che vede vincitori e

vinti, e quindi una delle due parti insoddisfatte. I processi inclusivi prevedono di continuare fino a quando non si trova una soluzione condivisa, e soprattutto impongono la presenza e la voce di tutti i punti di vista. Il voto e il giudizio di un giudice paralizzano l'attività amministrativa, che invece di impegnarsi in un'aperta gestione dei conflitti, cerca di confezionare dei provvedimenti che siano legalmente inattaccabili.

Bisogna allargare la gamma delle possibili soluzioni quindi, trasformando un conflitto a "somma zero" in un conflitto a "somma positiva", come suggeriscono gli studiosi Fisher e Ury e Marianella Sclavi. Elemento chiave nella gestione dei conflitti è la creatività, intesa come capacità di trovare soluzioni che siano nuove e utili.

In questo lavoro si è cercato di capire come un'"altra urbanistica" tenti di rappresentare le ragioni dei cittadini comuni, di promuovere percorsi di pianificazione più rappresentativi degli interessi della città e dei suoi abitanti, o come "un'altra economia" sia possibile, con il progetto di Venezia "*Cambieresti?*". Si è potuto constatare come le Amministrazioni con le comunità propongano oggi un approccio alla pianificazione e alla partecipazione assai innovativo rispetto alle questioni da affrontare, ora la sfida si fa più impegnativa, perché l'urbanistica partecipata è chiamata a contribuire al rafforzamento complessivo delle condizioni che favoriscono la coesione sociale, siano esse fisiche o relazionali.

Nello specifico l'elaborato si suddivide in quattro capitoli: nel primo si cerca di spiegare che cosa è un conflitto, dove e perché nasce, e come comunicazione e creatività siano gli ingredienti base per la sua gestione. Si affrontano varie ricerche e metodi nella gestione dei conflitti, e i vari ambiti di applicazione.

Il secondo capitolo è centrato sulla partecipazione, attraverso un excursus che segue le riforme degli ultimi anni, sia a livello europeo che italiano, affrontando, come anche la nostra Costituzione, disciplina l'accesso e prevede la partecipazione ai procedimenti.

Nel terzo capitolo viene analizzato il tema della democrazia partecipata, oltre al principio di sussidiarietà orizzontale, vengono analizzati i processi

decisionali inclusivi, a dimostrare che amministrare con i cittadini si può. Nei processi inclusivi gli interventi pubblici sono progettati *a più voci*, attraverso *l'apertura di un tavolo*, cioè quando i diversi attori vengono messi a discutere attorno ad un tavolo. Ma le amministrazione, per creare l'evento e mettere in relazione i cittadini, devono servirsi di una comunicazione creativa. Nel capitolo infatti vengono analizzati gli approcci e le tecniche per l'ascolto e per l'interazione costruttiva.

Il quarto capitolo, quello conclusivo, è dedicato ad un caso di studio, un esperimento condotto a Venezia. L'amministrazione del Comune ha impegnato metodi e strumenti diversi, ma appropriati, per promuovere nuove modalità di partecipazione per avvicinare istituzioni e società civile. Il progetto *Cambieresti?* qui studiato dimostra che le pratiche partecipative possono essere utilizzate in qualsiasi contesto o situazione complessa, non solo in ambito prettamente urbanistico, ma anche di gestione territoriale più allargata, che può riguardare l'ambiente e gli stili di vita di una comunità.

## Riferimenti bibliografici

Allegretti, G.

2006 *Politiche di partecipazione in Venezuela: tra discorso costituzionale e pratiche sperimentali*, in «Democrazia e Diritto», n.3, 2006, pp. 42-69.

Allegretti, U.

2006 *Verso una nuova forma di democrazia: la democrazia partecipativa* in «Democrazia e Diritto», n. 3, 2006, pp. 7-13.

2006 *Democrazia partecipativa e controllo dell'amministrazione*, in «Democrazia e diritto», n.4, 2006, pp. 71-79.

2006 *Basi giuridiche della democrazia partecipativa in Italia: alcuni orientamenti*, in «Democrazia e diritto», n.3, 2006, pp. 151-166.

Arena, G.

2006 *Cittadini attivi*, Editori Laterza, Bari.

Baccaro, L.

2005 *Stato e società civile: verso un modello di democrazia associativa?*, in «Stato e mercato», n. 72, 2004, pp. 383-411.

Bateson, G.

1976 *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano.

Bellaviti, P.

2008 *Approcci, metodi e pratiche per sostenere la capacità di "star bene" nello spazio urbano*, in «Territorio», trimestrale del Politecnico di Milano, in corso di pubblicazione.

Bobbio, L.

2002 *Smaltimento dei rifiuti e democrazia deliberativa*, Università di Torino, Dipartimento di Studi Politici, Working Paper n. 1, 2002, p.39. (<http://www.dsp.unito.it/download/wpn1.pdf>).

2004 (a cura di) *A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi*, Edizioni scientifiche, Cantieri, I Manuali.

2005 *La democrazia deliberativa nella pratica*, in «Stato e mercato», n. 73, 2005, pp. 67-88.

2006 *Dilemmi della democrazia partecipativa*, in «Democrazia e Diritto», n. 4, 2006, pp. 11-26.

2007 *Amministrare con i cittadini. Viaggio tra le pratiche di partecipazione in Italia*, Rubbettino, Roma.

- Cerri, A.  
 2006 *La gestione creativa dei conflitti*. In «PsicoLab», laboratorio di ricerca e sviluppo in psicologia.  
 (www.psicolab.net/index.asp?pid=idart&cat=8&scat=95&arid=1782).
- Casetta, E.  
 2004 *Manuale di Diritto Amministrativo*, Giuffrè, Milano.
- Cavallo, R. e Bertoluzzo, M.  
 2006 *Il peso della comunicazione nella gestione dei conflitti*, in «ARPA Rivista», n.1, gennaio-febbraio 2006, pag. 17.
- Correggia, M. (a cura di)  
 2006 *Cambieresti? – La sfida di mille famiglie alla società dei consumi*, Terre di Mezzo Editore, collana Altraeconomia, Milano.
- D'Alessio, E.  
 2006 *Con Agenda 21 la prevenzione del conflitto*, in «ARPA Rivista», n.1, gennaio-febbraio 2006, pag. 19.
- De Carlo, G.  
 2002 *La progettazione partecipata*, in Marianella Sclavi, *Avventure urbane*, Elèuthera, Milano, pp. 243-246.
- Delpino, L. Del Giudice, F. Caringella, F.  
 2004 *Compendio di Diritto Amministrativo*, 14 ed. Edizione, Edizione Simone, Napoli.
- Fiaschi, S.  
 2007 *Il web 2.0 a supporto dei processi decisionali inclusivi*, pubblicato da Life 1.5.  
 (<http://www.scribd.com/doc/2060625/Il-Web-2-0-a-supporto-dei-processi-decisionali-inclusivi-2007>).
- Fiaschi, S. e Quintili, F.  
 2005 *Partecipazione: il ruolo delle ICT a supporto dei processi decisionali inclusivi*, pubblicato da Life 1.5.  
 (<http://www.scribd.com/doc/2060713/Partecipazione-2005>).
- Fisher, R. e Ury, W.  
 1985 *L'arte del negoziato*, Arnoldo Mondadori, Milano.
- Grandi, R.  
 2007 *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Carocci, Roma.

- Grandi, R. e Vaccari, C.  
2007 *Elementi di Comunicazione Politica. Marketing elettorale e strumenti per la cittadinanza*, Carocci, Roma.
- Guidicini, P.  
1998 *Nuovo manuale per le ricerche sociali sul territorio*, Franco Angeli, Milano.
- Lewanski, R.  
2007 *Democrazia delle infrastrutture, infrastrutture per la democrazia*, Conferenza del 22 febbraio 2007, Dipartimento di Scienze Ambientali di Ravenna, Università degli Studi di Bologna.  
([www.ambra.unibo.it/conferenze/lewanski\\_20070222/index.html](http://www.ambra.unibo.it/conferenze/lewanski_20070222/index.html)).  
2007 *La democrazia deliberativa. Nuovi orizzonti per la politica*. In «Studi e ricerche» AS 12 2007.  
(<http://www.consiglio.regione.toscana.it/partecipazione/documenti/AggSocialiDic07Lewanski.pdf>).
- Luciani, M.  
2003 *Democrazia rappresentativa e democrazia partecipativa*, relazione al Convegno “Esposito, Crisafulli, Paladin. Tre costituzionalisti nella cattedra padovana”, Padova, 19-20-21/06/2003.  
[[http://www.associazionedeicostituzionalisti.it/materiali/convegni/20030619\\_padova/luciani.html](http://www.associazionedeicostituzionalisti.it/materiali/convegni/20030619_padova/luciani.html)].
- Magnaghi, A.  
2006 *Dalla partecipazione all'autogoverno della comunità locale: verso il federalismo municipale solidale*, in «Democrazia e Diritto», n. 3, 2006, pagg. 134-150.
- Moro, G.  
1998 *Manuale di cittadinanza attiva*, Carocci, Roma.
- OCSE  
2001 *Nota di sintesi sulla gestione pubblica. Coinvolgere i cittadini nella presa di decisione: informazione, consultazione e partecipazione del pubblico*, n. 10, luglio 2001.  
([www.cantieripa.it/allegati/PUMA\\_NS\\_n10.pdf](http://www.cantieripa.it/allegati/PUMA_NS_n10.pdf)).
- Pareglio, S. (a cura di)  
2004 *Guida europea all'Agenda 21 Locale. La sostenibilità ambientale: linee guida per l'azione locale*. Fondazione Lombardia per l'Ambiente.  
([http://www.a21italy.it/a21italy/upload/dl/Agenda\\_21\\_Locale/guidaA211\\_IIEd.pdf](http://www.a21italy.it/a21italy/upload/dl/Agenda_21_Locale/guidaA211_IIEd.pdf))

- Pecoriello, A. e Rispoli F.  
 2006 *Pratiche di democrazia partecipativa in Italia*, in «Democrazia e Diritto», n. 2, 2006, pp. 115-133.
- Pitteri, D.  
 2006 *L'intensità e la distrazione. Industrie, creatività e tattiche nella comunicazione*. Franco Angeli, Milano.
- PUBLICA-SWG (a cura di) per ANCI,  
 2005 *City democracy, dagli statuti alla partecipazione. Gli italiani e la democrazia comunale, le attese e le preferenze dei cittadini*, Trieste, 2005 ([www.anci.it/Contenuti/Allegati/anci\\_relaz\\_1.pdf](http://www.anci.it/Contenuti/Allegati/anci_relaz_1.pdf)).
- Regonini, G.  
 2005 *Paradossi della democrazia deliberativa*, in «Stato e mercato», n. 73, 2005, pp.3-31.
- Rodotà, S.  
 2004 *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione*, Laterza, Bari.
- Rovinetti, A.  
 1997 *Dall'Urp allo sportello unico della pubblica amministrazione*. In «Amministrare», 1997, n. 3, pp. 394-402.  
 2007 *Comunicazione pubblica sapere & fare*, Il Sole 24ore.
- Sclavi, M.  
 2002 *Avventure urbane. Progettare la città con gli abitanti*, Elèuthera, Milano.  
 2003 *Arte di ascoltare a mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*. Mondadori, Milano.  
 2004 *Quando la creazione di common ground diventa una questione di pubblica amministrazione*. In «Territorio», trimestrale del Politecnico di Milano, n. 29/30, pp. 281-289.  
 2005 *Ascolto Attivo e seconda modernità. Sul discutere i pro e i contro e sulla gestione creativa dei conflitti*, in Rivista di Psicologia Analitica, nuova serie n.19, 71/2005, la biblioteca di Vivarium editore, Milano pp. 137-159.  
 2008 *The Role of Play and Humor in Creative Conflict Management*. In «Negotiation Journal», vol. 24(2) pp. 157-180.  
 2008 *Un ripensamento radicale sul ruolo dei conflitti nella vita quotidiana e nei processi decisionali multi-attoriali*, in «Territorio», trimestrale del Politecnico di Milano, in corso di pubblicazione.

Vargas Céspedes, J. P. e Zamuer, D. A.  
2006 *Dalla retorica partecipativa alla realtà quotidiana: lo stato attuale della democrazia partecipativa in America centrale*, in «Democrazia e Diritto», n. 3, 2006, pp. 24-41.

### Siti consultati

<http://www.avventuraurbana.it/>

<http://www.cambieresti.net/>

<http://www.centroriformastato.it>

<http://www.cittadinanzattiva.it>

<http://www.cristianvaccari.it>

<http://www.decidiamo.it/>

<http://europa.eu>

<http://geniusloci.avitis.it>

<http://www.iap2.org/>

<http://www.italia.gov.it>

<http://www.marianellasclavi.it/>

<http://www.nuovomunicipio.org/>

<http://www.ombrello.org/>

<http://www.piudemocrazia.it/>

<http://www.telematicsfreedom.org>

<http://unoemezzo.blogspot.com/>

<http://www.urp.it>