



## Casa dei Conflitti

### Progetti sulla gestione dei conflitti, mediazione e sostegno alle vittime di reato

#### Un po' di storia

Nel **1995** il Gruppo Abele inizia a sperimentare alcuni progetti d'intervento sull'area del conflitto, della mediazione sociale, della mediazione scolastica e giovanile. Nel **1997** un'equipe di esperti in mediazione sociale dà avvio al progetto "Casa dei Conflitti", promuovendo azioni nelle aree dell'investimento culturale, dell'impegno sul territorio, dell'"abitare" e dell'accoglienza. Nel **1998**, grazie a un finanziamento congiunto del Comune di Torino e della Circostrizione VIII, viene inaugurato il "Centro di gestione e mediazione dei conflitti - Spazi d'Intesa". Il centro è collocato nel quartiere San Salvario, un simbolo di criticità, molteplicità di identità, spinte distruttive e desiderio di investire in un cambiamento. Nel **2001** e nel **2004** aprono rispettivamente i centri "Casa dei Conflitti Mirafiori" e "Casa dei Conflitti Barriera di Milano", esperienze collocate in due dei quartieri più periferici della città, gestiti anch'essi dall'equipe della Casa dei Conflitti. Nel **2002** e fino al **2008** l'Associazione Gruppo Abele, Cie e il Cicsene danno vita ad Amapola, associazione che si occupa di progetti riguardanti la sicurezza delle comunità e delle persone la quale promuoverà negli anni numerose ricerche sul tema dei vissuti d'insicurezza dei cittadini e corsi di sensibilizzazione e formazione rivolti alla Polizia municipale. Nel **2007** Il centro "Spazi d'Intesa" di San Salvario è ormai un luogo in cui si sono stratificate negli anni molte e variegata esperienze: l'incontro con così tante esistenze nell'attività di accoglienza, la messa in comune e la discussione di un principio e di un modello di azione nel lavoro sul territorio, la proposta di riflessione e stimolo su tutti i piani dell'investimento culturale. Spazi d'Intesa inizia a collaborare con lo sportello *Info-Sicurezza* dell'Agenzia di Sviluppo Locale San Salvario e a operare in modo più programmatico con vittime di reato. Nel **2007** prende avvio il "Progetto OFF: persone OFFese da reato" con il contributo del piano europeo di riqualificazione urbana Urban 2; le azioni prevedono l'apertura di uno sportello di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e mediazione per chi è stato vittima di un reato, la costruzione di una banca dati sul tema della riparazione del danno e vittimologia, la costruzione e valorizzazione di una rete cittadina di azione integrate a tutela delle vittime di reato. Nel **2008**, a dieci anni dalla sua nascita, la Casa dei Conflitti prosegue la sua attività d'investimento culturale con progetti e

laboratori di formazione e sensibilizzazione sui temi della mediazione dei conflitti, mediazione sociale, mediazione scolastica e supporto alle vittime di reati. Il centro Spazi d'intesa, sempre impegnato nel suo lavoro di accoglienza, gestione dei conflitti, mediazione e supporto alle vittime di reato, entra a far parte della **Rete Dafne**, una rete cittadina che, su finanziamento della Compagnia San Paolo, e coinvolgendo diversi soggetti istituzionali e associativi del territorio torinese (Provincia, Comune, Asl TO2, Associazione Ghenos) prevederà una serie d'iniziative in grado di rispondere, in modo articolato, alle esigenze provenienti da persone che si trovino ad affrontare le conseguenze di un reato (servizi di accoglienza e sostegno specifico, formazione sul territorio, elaborazione di una Banca Dati e di Ricerche sul tema, etc.). Nel **2009** alle attività in corso si affianca il progetto di formazione docenti di scuole primarie e secondarie del territorio nazionale "Dal Conflitto alla relazione" finanziato dal Ministero dell'Istruzione e volto a far maturare nuove sensibilità rispetto alla gestione dei conflitti nei contesti educativi, di relazione e di crescita. In seguito al "Bando Provinciale per il finanziamento di progetti in materia di sicurezza integrata in attuazione della L.R. Piemonte 23/2007" vengono avviati in Val Chisone, Val Susa e Val Pellice un ciclo di percorsi di formazione per operatori del territorio e insegnanti, parallelamente a due nuovi Servizi di Gestione dei Conflitti rivolti alla cittadinanza: "Casa dei Conflitti Pinerolo e dintorni", presso la sede del C.I.S.S. di Pinerolo e Casa dei Conflitti - Val di Susa (situata a Bussoleno) in collaborazione col C.O.N.I.S.A. di Susa. Inizia la collaborazione con la Comunità montana della Val Pellice con un intervento di progettazione partecipata, accompagnamento sociale e mediazione dei conflitti facente parte dell'azione complessiva "La Valle Si-Cura". Nel **2010** vedono il loro sviluppo i progetti sicurezza, due dei quali (Val Pellice e Val Chisone) avranno una prosecuzione anche nell'anno 2011 grazie alla collaborazione con gli enti locali. Prende avvio la collaborazione con il UEPE e con l'Osservatorio per la Giustizia Riparativa del Ministero della Giustizia che approda nella formazione (in modo congiunto con altri esperti del settore) rivolta a Polizia Penitenziaria e Operatori del UEPE del Piemonte a tema Giustizia Riparativa e Mediazione Penale. In tale contesto i mediatori della Casa dei Conflitti sono prescelti per la sperimentazione di percorsi di mediazione penale tra vittime e soggetti condannati adulti che la Commissione di studio sulla "Mediazione penale e giustizia riparativa" del Ministero della Giustizia sta avviando. Proseguono le attività laboratoriali e formative all'interno degli Istituti scolastici e presso gli enti locali del territorio (la Casa dei Conflitti si occupa di formare il personale e partecipare alla costruzione del modello operativo del nuovo Centro di Gestione dei Conflitti del Comune di Cuneo). In conclusione, ma non per ordine d'importanza, il lavoro all'interno della Rete Dafne giunge ad un punto di evoluzione successivo all'incremento dei casi accolti e dell'impatto sul territorio; questo condurrà alla riprogettazione per l'anno 2011 di un modello operativo rivisitato e più integrato rispetto alle modalità di accoglienza, formazione e ricerca.

## Obiettivi

Con il Progetto Casa dei Conflitti s'intende dare una risposta alla dimensione soggettiva del problema securitario mirando a diffondere nel tessuto urbano un approccio diverso all'esperienza della conflittualità e della vittimizzazione. Attraverso una serie di interventi di sensibilizzazione, formazione, promozione culturale nonché la sperimentazione e attivazione di servizi alla persona, l'équipe della Casa dei conflitti opera al fine di diffondere una diversa cultura della gestione dei conflitti e del supporto alle vittime da reato.

## Servizi e Progetti attivati

### Accoglienza, gestione dei conflitti e mediazione

In quest'area d'intervento si declinano tutte le attività specificatamente mirate all'accoglienza, all'ascolto del cittadino e alla gestione delle situazioni conflittuali.

Un'équipe di operatori dai diversi profili professionali (educativo, psicologico, giuridico, pedagogico), tutti formati alle tecniche della mediazione, gestisce centri e sportelli di gestione dei conflitti dislocati sul territorio che fanno capo al centro "Spazi d'Intesa" collocato nel cuore del quartiere di San Salvario, a ridosso della stazione centrale di Torino.

**Spazi d'Intesa** si caratterizza non per il fatto di erogare servizi, ma per il suo essere "luogo aperto" di accoglienza e ricostruzione: è situato in un ex locale commerciale, le cui vetrine sono ben visibili dalla strada, è gratuito e aperto, per chi lo vuole, anche senza bisogno di appuntamento.

Il centro è luogo di ascolto, accoglienza e accompagnamento per chi vive una situazione di tensione nell'ambito delle relazioni di vicinato, familiari, lavorative. Un luogo dove si è aiutati a trovare soluzioni alternative a liti che si trascinano da anni, a tensioni che hanno portato alla rottura comunicativa tra le parti. La mediazione in senso stretto non è che una delle possibilità proposte a chi si presenta al centro portando il proprio conflitto. Insieme viene individuato il percorso più adatto e, laddove vi sia la volontà di entrambe le parti, si propone un incontro faccia a faccia. La linea di orientamento è dunque la restituzione ai soggetti, protagonisti rispetto al proprio conflitto, del potere e della responsabilità di assumere la decisione in merito allo scontro che li ha posti su due diverse posizioni; lo scopo non è dunque quello di determinare responsabilità, movimento che implica di tornare al passato e cercare gli errori, ma piuttosto quello di mettere l'accento sulla costruzione di nuove relazioni e nuovi spazi di significato. Oltre a Spazi d'Intesa è anche attivo dal 2009 il centro "Casa dei Conflitti Pinerolo e dintorni".

### Accoglienza, ascolto e orientamento per vittime di reato o aggressione

La Casa dei Conflitti opera anche sul versante della riparazione dei danni sociali e relazionali a cui vanno incontro le vittime di reato e di aggressione. I suoi centri sono quindi anche un luogo nel quale viene fornito ascolto, sostegno e accompagnamento a chi è divenuto vittima di un qualche reato o aggressione. Il progetto intende dare una risposta alle necessità, pratiche e psicologiche, dei cittadini coinvolti in un'azione criminosa. Ad essi vengono offerte oltre ad accoglienza e supporto emotivo, anche consulenze legali, informazioni sui percorsi giudiziari ed indicazioni circa la possibilità di intraprendere percorsi di mediazione.

La questione del danno subito è molto ampia sul piano giuridico, ma di essa s'intendono qui sottolineare i contenuti sociali e relazionali: alcuni aspetti riguardano la fiducia del cittadino nei confronti del complessivo sistema istituzionale, altri il legame tra i cittadini stessi che sperimentano nei conflitti maturati intorno al danno procurato potenzialità distruttive e dirompenti; l'idea della di **riparazione** (rimettere in sesto, accomodare, aggiustare) si differenzia da quello di risarcimento (compensare un danno): implica cioè

l'attenzione alle persone che hanno prodotto e subito rotture, più che alle "parti" di procedure formalizzate e complesse. In tal senso l'operato della Casa dei conflitti si colloca nell'area delle **culture e delle modalità d'intervento** che, in modo complementare alle strategie tradizionali, contribuiscono, privilegiando gli **aspetti relazionali** a quelli di giudizio, ad offrire sostegno al cittadino che affronta un'offesa e un **danno**, una rottura, nella propria esistenza, scaturito da un conflitto, da un'aggressione, da un reato, da un incidente.

Vi è la necessità di approccio all'assistenza alle vittime che coinvolga l'area della sicurezza, della qualità di vita nei territori e del benessere sociale; occuparsi della vittima comporta avere cura di due dimensioni distinte ma complementari: una **dimensione collettiva**, che rimanda a complesse problematiche a livello sociale; una **individuale**, relativa alle conseguenze che l'atto criminale o l'offesa comporta sulle singole vittime sia a livello fisico che economico, ma specialmente emotivo; su quest'ultima dimensione si tratta di mettere a disposizione un contenimento narrativo alle paure, alle insicurezze, alla rabbia, alla tristezza, al senso di smarrimento per trovare senso e cercare una direzione evolutiva agli accadimenti in cui si è coinvolti.

Talvolta tali implicazioni emotive possono anche ostacolare la richiesta di aiuto: impotenza, vergogna, umiliazione, vissuti d'insicurezza. Per questo motivo è necessario comprendere le richieste esplicite, ma più spesso implicite poste dalla vittima e parallelamente, con strategie articolate, sostenere l'emersione di una domanda da parte del cittadino offeso.

Per quanto riguarda tale settore la Casa dei Conflitti prende parte del progetto Rete Dafne all'interno della quale si occupa di formazione, ricerca (assieme al Centro Studi del Gruppo Abele) e servizi alla vittima presso il Centro Spazi d'Intesa (accoglienza, orientamento sociale, tutoraggio e informazione sui diritti).

### L'investimento culturale

Il progetto Casa dei Conflitti muove dall'idea di creare le premesse e investire risorse per la diffusione di una cultura del confronto, della responsabilità e dell'accoglienza alle vittime; per tale motivo il lavoro della Casa dei Conflitti si è orientato verso diversi contesti di azione, proponendo occasioni di conoscenza e formazione rivolte al mondo della scuola, delle realtà associative, delle Forze dell'Ordine, del lavoro sociale. Obiettivo generale è far crescere **competenze** che possano favorire, all'interno dei luoghi di relazione con il cittadino, nella scuola e sul territorio, una migliore capacità di gestione costruttiva dei conflitti che attraversano l'esperienza sociale, lavorativa, scolastica, familiare e di relazione.

In particolare la trasformazione culturale rispetto ai temi del conflitto si sviluppa attraverso un lavoro puntuale e continuativo nei luoghi di formazione del giovane cittadino: nelle scuole di diverso ordine e grado, con ragazzi e con gli adulti che svolgono funzioni educative, formative e di accompagnamento. Quest'anno il Progetto di formazione del Gruppo Abele Onlus "Dal Conflitto alla Relazione" finanziato dal Ministero dell'Istruzione ha permesso di proporre interventi sul tema a livello nazionale.

Le diverse attività si declinano in:

- **laboratori**: sono attivati laboratori sulla gestione dei conflitti, di mediazione scolastica, di mediazione in ambito sportivo e di progettazione partecipata per la riqualificazione urbana.

- **corsi di sensibilizzazione e approfondimento sulla gestione e mediazione dei conflitti:** i corsi hanno l'obiettivo di avvicinare al mondo del conflitto e alle sue dinamiche, apprendere e mettere in pratica le tecniche di gestione di conflitti e mediazione. Negli incontri si alternano momenti di presentazione frontale, di riflessione, discussione collettiva a esercitazioni pratiche. I corsi si rivolgono a operatori sociali, insegnanti, giuristi, operatori dei servizi, psicologi, educatori, studenti, pensionati, cittadini, e a quanti siano interessati alla gestione di situazioni di conflitto;
- **incontri di formazione:** il lavoro di accoglienza dei Centri si accompagna a un investimento culturale che ha coinvolto in una serie di incontri di sensibilizzazione e formazione sul tema dei legami e dell'abitare, della mediazione sociale, della vittima di reato nella dimensione comunitaria ed individuale, della gestione dei conflitti.
- **attività di ricerca:** accanto al lavoro di formazione e accoglienza la Casa dei Conflitti declina il suo impegno in un'attività di ricerca e documentazione sui seguenti temi: conflitto, mediazione sociale e comunitaria, educazione al conflitto, vittime di reato e giustizia ripartiva.

In collaborazione con il Centro Studi Documentazione e Ricerche del Gruppo Abele lavora dal 2009, prima all'interno del progetto OFF e ora nel Progetto Rete Dafne, all'implementazione di una Banca dati sulle vittime e la riparazione del danno (ricerca sulle buone prassi di riparazione del danno, mappatura dei servizi, raccolta di documentazione e della legislazione) il cui materiale è raccolto e consultabile presso la Biblioteca del Centro Studi del Gruppo Abele e nella sezione Banca Dati Vittime del Sito web del Centro Studi Documentazioni e Ricerche .

## Per ulteriori informazioni

### Sede operativa della Casa dei Conflitti:

#### Spazi d'Intesa-Centro per la gestione dei conflitti e l'accoglienza alle vittime di reato o aggressione

via S. Pio V, 17/b  
10125 Torino

tel. 011 6501126

fax 011 6696130

E-mail: [spazintesa@gruppoabele.org](mailto:spazintesa@gruppoabele.org)

Sito Web: [www.gruppoabele.org](http://www.gruppoabele.org)