

# **Gestione del conflitto nell'ambito della mediazione linguistico-culturale**

## **Un approccio nonviolento**

**Andrea Facchin**

Centro Ricerche EtnoAntropologiche APS, Italia

**Abstract** The paper explores the application of nonviolent conflict management strategies in intercultural linguistic mediation, focusing on attitudes as a key element in conflict escalation. Drawing on the theories of Gandhi, Galtung, and Patfoort, it analyzes case studies and responses collected during the 2024 National Meeting of Cultural Mediators within the Italian National Anti-Trafficking System. The study highlights the impact of 'trigger words' and proposes linguistic training and nonviolence-based methods to foster constructive conflict transformation.

**Keywords** Attitude in conflict. Cultural mediation. Intercultural communication. Nonviolent conflict resolution. Conflict language.

**Sommario** 1 La nonviolenza. – 2 L'approccio nonviolento alla gestione dei conflitti. – 3 Le parole *trigger*. – 4 Conclusioni e proposte.

## **1 La nonviolenza**

Ogniqualvolta ci riferisce ad un fenomeno nei termini di nonviolenza/nonviolento ci si pone di fronte ad un dilemma che è costitutivo della materia stessa: cos'è la nonviolenza?

Non essendovi una vera e propria definizione scientifica per il termine, è necessario rifarsi alla definizione che ne dà colui che ha coniato il lessema: M.K. Gandhi.

Nella sua *Teoria e pratica della nonviolenza* curata da Pontara, testo necessario per comprendere i fondamenti di questa disciplina, Gandhi descrive la nonviolenza in sei caratteristiche e condizioni, la prima delle quali è: «La non-violenza è la legge della razza umana ed è infinitamente più grande e più potente della forza bruta» (1973, 10).

Leggendo le ulteriori caratteristiche emerge un quadro più morale ed etico che tecnico della nonviolenza; proprio nell'etica e nella morale, infatti, si trovano le sue radici. Andando più a fondo, però, Gandhi, nell'introdurre i concetti di base della disciplina, dà lo spunto per cominciare a comprendere un'applicazione pratica di quei principi. Nello stesso testo, infatti, è riportata un'intervista rilasciata a *Young India* l'8 ottobre 1925, nella quale il Mahatma dichiara (1973, 5):

Cerco con tutte le mie forze di ottundere l'affilatura alla spada del tiranno, ma non contrapponendo ad essa un'arma più affilata, bensì deludendo la sua aspettativa di una resistenza fisica da parte mia. La resistenza morale che io opporrò servirà a disorientarlo. Dapprima lo frastornerà, e alla fine lo costringerà al riconoscimento dell'ingiustizia, riconoscimento che non lo umilierà, anzi lo nobiliterà.

Questo pensiero lascia intendere quale può essere la prima applicazione della nonviolenza: pensare fuori dagli schemi. Coloro che poi approfondiranno il pensiero di Gandhi e che ripeteranno l'esperienza nonviolenta nella lotta politica (M.L. King, N. Mandela per esempio) cercheranno di dare all'azione nonviolenta la forma di una vera e propria tecnica.

La somma di queste esperienze offrirà a sociologi, psicologi e studiosi del conflitto la base per cominciare a formulare delle teorie di approccio nonviolento come vere e proprie tecniche di comunicazione, di mediazione e di risoluzione. I lavori di Johann Galtung, di Nanni Salio, di Eugene Sharp, di Pat Patfoort, per citarne alcuni, costituiscono le fondamenta del pensiero e dell'azione nonviolenta nella sua applicazione sul campo.

Le pagine che seguono vogliono essere un tentativo di utilizzare alcune di queste teorie nell'ambito della mediazione linguistico-culturale, avendo come case study il confronto avuto con i partecipanti al Secondo Incontro Nazionale per mediatori linguistico-culturali del Sistema Antitratta Italiano tenutosi a maggio 2024 ad Abano Terme, provincia di Padova.

## **2 L'approccio nonviolento alla gestione dei conflitti**

Una proposta di gestione del conflitto passa inevitabilmente dalla necessità di inquadrare una definizione, seppure limitata, di quanto si intende per conflitto. Sebbene il senso comune abbia ormai interiorizzato il conflitto come un sinonimo di scontro implicante l'uso della violenza (nel suo senso più ampio) con una valenza in generale negativa, in psicologia e sociologia il conflitto ha invece assunto la dimensione di condizione esistenziale ineliminabile che caratterizza tutti gli esseri umani e che può sfociare tanto nella crescita creativa e costruttiva di tutte le parti coinvolte, quanto in una situazione negativa, drammaticamente distruttiva (Salio 2009, 9).

A causa di questa sua natura inevitabile, trovare strategie per affrontarlo diventa un elemento cruciale di ogni esperienza umana e dunque anche di quella lavorativa.

La gestione del conflitto, inoltre, non prevede la mera risoluzione dello stesso ma implica una più ampia analisi ed intervento che prendano in considerazione da un lato lo scontro, dal momento in cui diventa visibile e considerando solo le parti in causa, dall'altro, più ampiamente, le condizioni generali che hanno portato al conflitto; il rischio è altrimenti quello di intervenire sui sintomi e non sulle cause (Galtung 1996, 10-11).

La nonviolenza, nella sua forma di tecnica di gestione del conflitto, si pone un duplice obiettivo: l'uno è trovare una soluzione condivisa per le parti e l'altro giungere ad una conclusione senza l'uso della violenza. Tutto ciò ha il fine ultimo di generare un contesto differente da quello che ha avviato il conflitto applicando ciò che, in termini ghandiani, si definisce 'progetto costruttivo'.

Il tentativo, infine, è quello perciò di dotarsi di strumenti, concettuali e pratici, con i quali provare ad affrontare il conflitto al fine di renderlo motore di creazione e non di distruzione.

### **2.1 Elementi essenziali del conflitto**

Le teorie sul conflitto portate avanti da Galtung fanno da base per il tentativo di analisi qui presentato, in particolare partendo dal suo lavoro sugli elementi costitutivi del conflitto stesso.

Lo studio della sua struttura avviene, in tali termini, attraverso un percorso che parte dai sintomi per risalire alle cause prime ed individuare come tali cause agiscono e quali forme assumono; il sintomo sul quale si concentra il lavoro di Galtung è la violenza (1969). Le forme della violenza si realizzano attraverso due tipi di fenomeni principali: i modi visibili della violenza ed i modi nascosti. Ai primi appartengono quelli che Galtung definisce visibili cioè i modi con cui la violenza viene agita in maniera immediatamente

riconoscibile (atti, parole ecc.), i modi nascosti attengono invece a quelle che l'autore definisce come la violenza strutturale e la violenza culturale.

Queste ultime due, in particolare, sono quelle in cui spesso va ricercata la causa prima del conflitto.

L'analisi del funzionamento nelle società di queste due forme di violenza permette di leggere quali siano i contesti in cui i conflitti maturano.

I germi che portano alla manifestazione della violenza strutturale e culturale possono essere ricercati nella volontà, da parte di un gruppo sociale, di difendere quanto viene considerato un valore riconosciuto ed acquisito (tenore di vita, religione, sistemi culturali).

Questo, di conseguenza, modifica e definisce il comportamento del singolo individuo che aderisce a tali valori. Per averne un esempio è sufficiente mandare il pensiero ai conflitti derivati dallo scontro tra culture differenti, l'accaparramento di beni et similia.

Senza troppo addentrarsi nelle cause, in questa sede è interessante rilevare come gli studi di Galtung abbiano il merito di riportare ad un unico schema il funzionamento di ogni conflitto nel momento in cui il conflitto stesso deflagra. Al netto delle cause, infatti, la realizzazione del conflitto passa attraverso tre elementi: contraddizione, atteggiamento, comportamento.

Tutti e tre gli elementi sono necessari perché il fenomeno si manifesti.

La contraddizione rappresenta l'oggetto della contesa (come ad esempio il possesso di un bene, il mantenimento di un certo tenore o stile di vita); l'atteggiamento concerne invece il modo con cui le parti si rappresentano l'una all'altra, in questo spazio si realizzano i fenomeni di deumanizzazione e depersonalizzazione dell'avversario tipici dei conflitti violenti; il comportamento, infine, riguarda la violenza vera e propria: questo è lo spazio in cui lo scontro (sia esso fisico o verbale) si materializza in maniera visibile.

Tornando per un momento a Gandhi, l'efficacia della nonviolenza appare evidente proprio rispetto all'ultimo punto citato: il comportamento violento, infatti, per essere perpetrato richiede la disposizione di mezzi (fisici, economici o strutturali) attraverso i quali trovarsi in una situazione di superiorità rispetto all'avversario, o almeno presumere di essere in tale situazione, e poter dunque affrontare lo scontro. La disposizione di questi mezzi, naturalmente, in moltissimi casi non è accessibile a tutti (si pensi alle armi); la forza della nonviolenza risiede nell'accessibilità, ancora una volta Gandhi: «se la pratica della nonviolenza fosse riservata solo a pochi, dovrei ripudiarla immediatamente» (1973, 5).

Alla stessa maniera con la quale Galtung ha analizzato il conflitto portandolo ai suoi minimi termini, un altro interessante contributo per comprenderne le cause e, in particolare, i meccanismi con i

quali poi la violenza viene perpetrata, è rintracciabile nei lavori di Pat Patfoort (1996). Quest'ultima ha provveduto ad offrire una prospettiva con la quale leggere cosa spinge l'individuo al ricorso della violenza nella gestione di un conflitto.

Si tratta di un nodo cruciale per provare a cercare delle strategie di gestione e risoluzione.

Nei suoi studi sulla violenza, Patfoort definisce un modello attraverso il quale cercare di leggere l'ingenerarsi della conflittualità violenta: il modello 'Mm' 'Maggiore' e 'minore' (1992).

Si tratta di un quadro teorico che considera innanzitutto le posizioni di partenza.

Affinché si sviluppi un conflitto è necessaria la presenza di una differenza tra le parti in causa (il possesso o il non possesso di un bene, tenore o stile di vita, l'adesione o non adesione a determinati valori culturali, religiosi o morali); stabilito ciò si realizza il modello 'Mm': una o più parti si sentiranno in posizione minore rispetto all'altra e vorranno cambiare la propria posizione al fine di trovarsi in posizione 'Maggiore'; chi si trova in quest'ultima non vorrà in nessuna maniera abbandonare il proprio status.

In tale momento, secondo il modello di Patfoort, si attiva l'istinto di sopravvivenza' inteso come istinto primordiale a soddisfare le proprie necessità o a difendere ciò di cui si è in possesso (o si ritiene di essere in possesso).

In questo quadro il conflitto deflagra con modi 'visibili' ed 'invisibili'.

Agire per cambiare il modello di partenza e dunque trovare altri modi di conciliare le differenze alla base del conflitto o di risolvere il conflitto senza entrare nei meccanismi della violenza è, come vedremo, lo scopo di un approccio nonviolento di gestione e risoluzione.

## 2.2 Le fasi del conflitto

Dopo aver osservato quali sono gli elementi essenziali di un conflitto in questa prospettiva, l'aspetto cruciale nel quale è possibile vedere gli effetti di una strategia nonviolenta è il momento della risoluzione.

I fenomeni conflittuali seguono un andamento ciclico nel quale è possibile, riprendendo la metafora proposta da Nanni Salio (2009), distinguere tre momenti: prima della pioggia, durante la pioggia, dopo la pioggia.

Il primo momento si riferisce alla situazione che, nel greco classico, definisce la guerra civile: *stasis*; le parti si irrigidiscono sulle proprie posizioni e si preparano allo scontro che verrà.

Il secondo momento, durante la pioggia, è quello dello scontro in cui i modi visibili della violenza si palesano; in questo momento ogni

conflitto giunge ad una risoluzione che coincide con il punto più alto di intensità dello stesso: si arriva alla 'fine delle ostilità'.

Il terzo momento, dopo la pioggia, è quello in cui le parti si devono confrontare con ciò che resta dopo il conflitto nel quale, restando in metafora, si contano i danni.

La caratteristica ciclicità del conflitto si presenta nel momento in cui gli elementi che hanno caratterizzato il verificarsi dello stesso non siano modificati.

La 'fine delle ostilità' è la risoluzione di un singolo momento conflittuale e non dell'intero conflitto: obiettivo della strategia nonviolenta è quello di arrivare ad una fine che impedisca al conflitto stesso di ripresentarsi.

In questo senso, dunque, gestione e risoluzione si configurano come tentativi di trasformare un fenomeno che si presume essere distruttivo in fenomeno costruttivo.

Galtung (1996, 96), nel riportare gli esiti di un conflitto, individua tre risultati possibili: la prevalenza di una delle parti che ottiene ciò che cerca a discapito dell'altra parte, il ritiro delle parti dalla contesa (ad esempio per l'intervento di una parte terza o di un 'arbitro') ed il compromesso nel quale l'oggetto della contesa viene 'diviso' tra le parti.

Poiché in ciascuno degli esiti le parti non trovano una completa soddisfazione delle proprie volontà (tutti gli esiti infatti impediscono alle parti di raggiungere completamente il proprio obiettivo), il rischio è che si riaccenda nuovamente un meccanismo come quelli descritti in precedenza sulla scorta dei modelli di Patfoort portando al riaccendersi del conflitto.

Il metodo *Transcend* (di cui Galtung è il fondatore)<sup>1</sup> tenta di proporre un nuovo esito e cioè, appunto, la 'trascendenza': la capacità di studiare forme di mediazione e risoluzione che, evitando le forme della violenza, portino le parti a trovare un terreno comune, non compromissorio, nel quale entrambe ritengano compiuti i propri obiettivi.

Naturalmente si tratta di un metodo che, applicato solitamente ai conflitti inter ed intra gruppal, implica un lungo lavoro di preparazione, di dialogo tra le parti e necessariamente la presenza di mediatori esterni che sappiano facilitare lo sviluppo di questo tipo di gestione e risoluzione.

La competenza che Galtung (1996) indica come cruciale in questo processo è quella della creatività, intesa come la capacità di riuscire a sviluppare strategie e tattiche che sappiano uscire dagli schemi che per uso e consuetudine o, più spesso, per cultura, si è

---

**1** Informazioni sul metodo e sulle attività del network fondato da Galtung sono reperibili al sito <https://www.transcend.org>.

soliti applicare alla dimensione conflittuale (il rimando è sempre all'immagine ghandiana dell'ottundere la spada del tiranno con la resistenza morale).

### 2.3      **Forme del conflitto nell'ambito della mediazione linguistica-culturale**

Il lavoro della mediazione linguistica-culturale è un caso interessante in questo contesto, soprattutto quando la mediatrice o il mediatore si trovano ad essere parte di una situazione di conflitto.

Nell'esperienza che ha fatto da base al presente survey è stato possibile confrontarsi con le persone direttamente interessate, ottenendo un utile spunto per riuscire a dare forma ed analizzare le forme assunte dal conflitto nella gestione del lavoro di mediazione linguistica-culturale.

Per riuscire a tratteggiare un'immagine della situazione conflittuale è necessario innanzitutto elencare le parti in causa. Gli attori principali sono l'utente, inteso come la persona che si rivolge ad un servizio (sia esso di assistenza o di tutela giuridica); l'operatore, colui che concretamente eroga il servizio (l'operatore anti-tratta, il medico, l'avvocato ecc.) ed il mediatore linguistico-culturale, chiamato a fare da tramite tra le due parti precedentemente elencate.

Le possibili situazioni conflittuali che si palesano durante l'attività di mediazione sono le seguenti:

- operatore – utente
- mediatore – utente
- mediatore – operatore

La prima è quella in cui il ruolo del mediatore agisce efficacemente e svolge a pieno la sua funzione; gli altri due casi, invece, sono quelli in cui una strategia nonviolenta di risoluzione del conflitto può dimostrarsi particolarmente funzionale.

È utile analizzare gli ultimi due casi separatamente.

Nel caso del conflitto mediatore-utente gli elementi critici e di *stasis* sono, per quanto riguarda l'utente, le istanze culturali da un lato (rapporto uomo/donna, istanze religiose, convinzioni politiche) e dall'altro quelle legate alla violenza strutturale (la situazione dello straniero, le esperienze negative rispetto alle strutture istituzionali et alia); per quanto concerne il mediatore, in parte si ritrovano le stesse istanze (in particolare quelle culturali), in parte l'esperienza lavorativa gioca un ruolo importante nel creare *stasis*.

Nel modello di Galtung è possibile ascrivere le istanze sopraelencate come afferenti all'elemento dell'atteggiamento.

Considerando invece il caso del conflitto operatore-mediatore le motivazioni che possono costituire la *stasis* scatenante il conflitto sono fondamentalmente simili ma, se così si può dire, con 'l'aggravante' dell'esperienza lavorativa da ambo le parti; anche in questo caso, dunque, si può dire che il nodo cruciale delle situazioni conflittuali in cui è coinvolta la figura del mediatore linguistico culturale sia quello dell'atteggiamento.

Le considerazioni fin qui riportate hanno trovato conferma nelle risposte fornite dalla platea protagonista dell'incontro nazionale dei mediatori; nei giorni precedenti all'incontro, infatti, i partecipanti sono stati invitati a rispondere, attraverso un modulo online, ad un breve questionario sui temi della violenza, nonviolenza e conflitto, con il fine di pre-attivare una riflessione prima dei momenti di formazione.

Le domande e le conseguenti risposte, si sono rivelate particolarmente utili per inquadrare le forme del conflitto nel lavoro di mediazione e quale sia, tra gli elementi essenziali del conflitto prima citati, quello che maggiormente incide nelle dinamiche conflittuali in cui i mediatori si trovano coinvolti.

Ai mediatori sono state proposte 7 domande di cui due in particolare riguardavano di esprimere la propria opinione rispetto al conflitto. La prima poneva la seguente consegna: «Indichi tre parole che collega al concetto di conflitto» la maggioranza degli intervistati (22 su 39) ha risposto citando le «incomprensioni» ed il «disaccordo»; alla successiva domanda «quanto sono importanti secondo lei le parole in un conflitto?» 26 partecipanti su 39 hanno risposto «estremamente importanti»; le restanti 13 risposte si posizionano tutte tra il valore di «molto importanti» (9 risposte) e «mediamente importanti» (4 risposte). Nessuno ha indicato le parole come poco o per nulla importanti.

Rispetto al campione intervistato, volendo provare a raccogliere sotto un'unica definizione l'immagine di conflitto dalle risposte raccolte, appare emergere quale elemento essenziale del conflitto nell'ambito della mediazione linguistico culturale quello dell'atteggiamento sopracitato. Questo elemento, infatti, è quello che raccoglie le modalità con le quali ciascuna parte in conflitto rappresenta l'altra e, di conseguenza, i modi con cui avviene la comunicazione con l'altro, influenzata da quella rappresentazione.

In conclusione, perciò, è possibile affermare che, volendo proporre un approccio nonviolento per la gestione e la risoluzione dei conflitti nell'ambito della mediazione linguistico-culturale, il primo obiettivo è fornire ai mediatori gli strumenti utili a modificare gli atteggiamenti. Dal punto di vista operativo, dunque, si tratta perciò di essere dotati di competenze utili a riconoscere le posizioni su cui si fonda la propria rappresentazione dell'altro nel conflitto e, contemporaneamente, a provare a leggere quali siano le posizioni della controparte per



provare a dare avvio a quel 'progetto costruttivo' di cui parla Ghandi, inteso come sistema per giungere ad una soluzione condivisa e soddisfacente del conflitto per tutte le parti coinvolte.

### 3 Le parole *trigger*

Il tipo di conflitto sopra riportato, se considerato nei termini dello scontro, implica che ogni parte coinvolta si doti degli strumenti per condurlo (strumenti d'offesa e di difesa).

Ritornando a quanto raccolto in occasione della formazione durante l'incontro dei mediatori, per la maggior parte dei partecipanti le parole sono essenziali all'interno di un conflitto e, a ben vedere, sono proprio le parole gli strumenti con i quali i conflitti operatore-mediatore-utente si svolgono.

Per questo motivo è stato chiesto ai partecipanti di provare ad elencare (utilizzando anche le loro lingue d'origine, erano infatti rappresentate 21 diverse nazionalità) quali fossero per loro i lessemi e le proposizioni capaci di innescare e provocare una reazione conflittuale da parte loro; questo gruppo di espressioni sono stare raccolte sotto il termine di parole *trigger*.

La scelta del termine inglese *trigger* va intesa con una doppia valenza: da un lato quella del sostantivo *trigger* (grilletto) intesa come la capacità di tali parole di 'sparare' dei colpi verso l'interlocutore e dall'altro quella del verbo *to trigger* (innescare) intesa come la capacità di tali parole di detonare il conflitto.

I lessemi più frequentemente riportati risultano interessanti sia dal punto di vista linguistico che dal punto di vista della gestione del conflitto in ambito interculturale.

Posto che per valutare l'impatto di tali parole, in termini di linguistica del testo, non si possa prescindere dal contesto in cui sono pronunciate (Coseriu 2001) e, d'altra parte, che la funzione poetica della lingua è irrinunciabile nella comunicazione verbale, viene qui fatto un tentativo di categorizzazione al fine di formulare una proposta di approccio alla risoluzione e gestione di tali conflitti.

I lessemi e le espressioni raccolte durante la formazione possono essere categorizzati secondo la 'family resemblance' di Wittgenstein (1953): possono essere trovati dei tratti che raggruppano le espressioni riportate, unite al contesto, in categorie. Prima di elencare le categorie è utile sottolineare come la platea presente alla formazione, nonostante rappresentasse 21 diverse nazionalità e 18 lingue, abbia formulato un elenco esclusivamente in italiano. Il punto di vista, dunque, è quello di chi riceve queste parole e vi applica il proprio filtro culturale, le proprie aspettative e, non ultima, la propria competenza linguistica.

I partecipanti alla formazione, nell'elencarle, hanno sottolineato (come riportato dallo schema) il contesto e l'intenzione che fanno da sfondo alle espressioni riportate.

Segue l'elenco dei lessemi e delle proposizioni raccolte, divisi per categorie e seguiti dai commenti (ove presenti) dei partecipanti, riportati testualmente per ogni lessema o proposizione.

**Categoria per contraria:**

- «Carissima» commento: «quando ti chiamano così e sai che ti stanno prendendo per stupida»;
- «Senza offenderti» commento: «che vuol dire che ti stanno per offendere»;
- «Fai come vuoi» commento: «e lo sai che invece non devi farlo»;
- «Non importa» commento: «perché pensano che non capisci»;
- «Hai ragione tu» commento: «cioè non hai ragione tu»;
- «Niente» commento: «ed invece c'è qualcosa che non va».

**Categoria Provenienza:**

- «Voi» commento: «inteso come voi stranieri, voi che siete strani»;
- «Sei straniero» commento: «e quindi non puoi capire»;
- «Sei extracomunitario» commento: «e non puoi capire come funziona qui»;
- «Ah! Sei della Tunisia» commento: «quando dico che sono marocchino»;
- «Ah! Sei turco» commento: «quando dico che sono Kurdo»;
- «Parli arabo?» commento: «per dire che non si capisce niente quando parlo»;
- «Marocchina» commento: «usato come offesa»;
- «Quella cinese» commento: «per indicarmi»;
- «Una come te» commento: «per dire una persona straniera»;
- «Voi avete una mentalità chiusa» commento: «come se tutti pensassero uguale»;
- «Quella lì» commento: «per dire una straniera»;
- «Nage» (cinese per *quello/a*) commento: «usato in senso spregiativo».

**Categoria Corpo e apparire:**

- «Una di colore»;
- «Quella col fazzoletto in testa»;
- «Africana bianca»;
- «Negro»;
- «Brutto»;
- «Hai il ciclo?» (mestruale nda);
- «Non è roba per te, sei vecchia».

**Categoria Competenze e conoscenze:**

- «Non sei capace/competente»;
- «Mi raccomando» commento: «sottovalutare la persona per la provenienza durante il lavoro»;

- «Io non ho chiesto questo» commento: «detto dall'operatore durante la mediazione»;
- «Traduci/traduci e basta» commento: «come se l'operatore non si fida di quello che stai dicendo all'utente»;
- «Cosa intendi dire? Cosa vuol dire?» commento: «fingendo di non capire»;
- «Sei sicuro di quello che stai dicendo?»;
- «Lascia stare faccio io» commento: «dicendo che tu non sai farlo»;
- «Hai capito?» commento: «come se non capissi quello che devo tradurre perché straniera».

**Categoria Tratti caratteriali:**

- «Sei pesante»;
- «Permalosa/o»;
- «Testardo/a»;
- «*Chata*» (portoghese per *noioso, pedante*);
- «Non sei sincera».

**Categoria Imperativi:**

- «Stai calma!»;
- «Stai zitta/Stai zitto!»;
- «Smettila!»;
- «Non puoi!».

Alle espressioni sopraelencate si aggiungono una serie di comuni termini offensivi in italiano («stupido», «scemo», ecc.) e una serie di metafore animali utilizzate per offendere.

L'ultimo caso fa eccezione a quanto sopra detto poiché l'unico in cui sono state usate lingue differenti dall'italiano (nel dettaglio: portoghese, cinese, inglese, arabo, wolof e russo). Nella dinamica dei tipi di conflitto indicati precedentemente (operatore - mediatore, operatore - utente, mediatore - utente) lasciano trasparire che si riferiscano al conflitto mediatore - utente: cioè i momenti nei quali il codice linguistico è quello della lingua madre.

Al fine di ragionare sugli strumenti per la gestione del conflitto nell'ambito della mediazione linguistica e culturale, le categorie più interessanti sono quelle delle competenze e conoscenze e quelle per contraria che sembrano assumere, anche attraverso le parole dei partecipanti, una funzione innescante o, meglio, creare la situazione preconfittuale con l'irrigidirsi delle parti.

Non si può tuttavia ignorare che, nonostante la richiesta ai partecipanti fosse di elencare le espressioni che scatenano il conflitto, nell'elenco sono rientrate quelle utilizzate come veri e propri strumenti per offendere e, in qualche modo 'battere' l'avversario (si pensi agli imperativi tesi a porre un termine alla discussione come «stai zitta»).

È perciò possibile descrivere attraverso queste espressioni il formarsi del conflitto e la sua *escalation* verso il confronto vero e proprio.

Come già detto, la categoria delle espressioni competenze e conoscenze e quelle per contraria possono essere ascritte al prima della pioggia, quelle riguardanti i tratti caratteriali, corpo ed apparire, provenienza e gli imperativi possono essere inclusi nel durante la pioggia poiché segnalano un evidente innalzamento del conflitto fino allo scontro. In quest'ultima fase, naturalmente, entrano in campo le citate metafore animali («asino», «scimmia» ecc.) e le più comuni offese riconosciute come tali.

Si potrebbe, in qualche modo, individuare nelle ultime due categorie citate - le metafore animali e le comuni offese - il momento dell'apice del conflitto e l'inizio del dopo la pioggia.

Per tentare un approccio nonviolento alla gestione e risoluzione del conflitto nell'ambito in analisi e cioè quello della mediazione linguistica e culturale, appare cruciale trovare strumenti per agire da un lato, come detto, sulla gestione dell'atteggiamento e dall'altro sul prima della pioggia.

Va posto però l'accento sul fatto che agire sul *prima della pioggia* non vuol dire evitare il conflitto ma tentare di trasformarne gli effetti in direzione costruttiva e non distruttiva.

## 4 Conclusioni e proposte

In che modo, dunque, si può progettare un approccio nonviolento al conflitto in quest'ambito?

La risposta, lungi dall'essere scontata, prevede di lavorare su due linee contemporanee e coordinate: tempo di sviluppo della lingua e tempo di preparazione all'intervento di mediazione per la gestione del conflitto.

Come detto in precedenza la maniera migliore per preparare un mediatore alla gestione di un conflitto sembra essere quella di mirare, riprendendo lo schema di Patfoort (1988), a trasformare le basi dalle quali si scatenano le forme della violenza dal sistema di differenze 'Mm' al modello 'EE', o delle equivalenze.

Con ciò non si intende appiattire le congenite ed arricchenti differenze culturali e personali che contraddistinguono ogni individuo, bensì provare a trovare la via per creare un piano comune di comunicazione e scambio; si tratta di una questione cruciale soprattutto nell'ottica dei conflitti operatore-mediatore.

Il modello 'EE', differentemente dal modello 'Mm', secondo Patfoort, sta alla base del meccanismo propulsore della nonviolenza perché, lavorando proprio sull'atteggiamento inteso come parte costitutiva

del conflitto, apre lo spazio al dialogo, alla reciproca comprensione e alla risoluzione condivisa.

Inoltre, riprendendo il concetto della creatività come competenza fondamentale per la gestione e risoluzione nonviolenta del conflitto ed applicandolo alla proprietà della lingua in particolare, è possibile provare ad immaginare come preparare la figura del mediatore ad utilizzare l'approccio qui presentato.

Alla luce di quanto raccolto in formazione ed evidenziato nelle pagine precedenti, dunque, le linee da seguire per la preparazione ad una possibile gestione del conflitto sono fondamentalmente le seguenti:

- un percorso guidato di preparazione linguistica del mediatore;
- una formazione continua del mediatore al metodo nonviolento.

La preparazione linguistica non si riferisce al mero arricchimento del vocabolario e della capacità di utilizzo della lingua ma ad una più ampia visione, calata geograficamente, che guidi il mediatore a saper cogliere le sfumature legate ai dialetti e ai socioletti.

Posto che le lingue sono fenomeni costantemente interessati da variazioni diacroniche e diatopiche (ma anche sociologiche), tale preparazione dovrebbe interessare tutte le lingue utilizzate dal mediatore o dalla mediatrice; nel caso dei partecipanti al Secondo Incontro Nazionale dei Mediatori linguistico culturali l'attenzione principale ricade sull'utilizzo dell'italiano.

Sulla scorta dei dati raccolti e del lavoro fatto sulle parole *trigger*, un'adeguata ed aggiornata preparazione linguistica può rivelarsi fondamentale nel: riconoscerle, controllarle e 'disinnescarle'.

Una conoscenza approfondita delle lingue utilizzate, infine, è la base perfetta per costruire quel terreno comune utile a realizzare il modello 'EE' sopra citato, motore di una gestione nonviolenta del conflitto.

La formazione continua al metodo nonviolento assume invece le forme, suggerite anche nel metodo *Transcend*, della presenza di operatori nonviolenti che, coscienti del contesto e delle situazioni che via via si presentano, possano fare da riferimento per il mediatore. Questa figura può rivelarsi cruciale nel supporto alla buona riuscita della mediazione. Non va escluso, naturalmente, il mettere a disposizione del mediatore risorse specifiche (testi e manuali) tratte dal mondo della nonviolenza.

Volendo, in conclusione, provare a formulare una proposta operativa per la realizzazione di quanto detto e, dunque, provare a tracciare una strada per la gestione e risoluzione nonviolenta del conflitto nel quadro della mediazione linguistico-culturale, appare necessario individuare figure formate e preparate, inserite nelle strutture di mediazione, che provvedano ad un accompagnamento ai mediatori.

Il valore della 'terza parte in conflitto', pilastro del metodo nonviolento, può essere in questo caso rivista nei termini di una guida e supervisione utile a preparare il professionista alle sfide della mediazione linguistica e culturale.

## Bibliografia

- Coseriu, E. (2001). *La linguista del testo, introduzione ad una ermeneutica del senso*. Roma: Carocci.
- Galtung, J. (1969). «Violence, Peace, and Peace Research». *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-91.
- Galtung, J. (1996). *Peace by Peaceful Means: Peace and Conflict, Development and Civilization*. Oslo: Sage Publication Inc.
- Patfoort, P. (1988). *Un'introduzione alla nonviolenza. Presentazione di uno schema di ragionamento*. Verona: Edizioni del Movimento Nonviolento.
- Patfoort, P. (1992). *Costruire la nonviolenza*. Bari: Edizioni La Meridiana.
- Pontara, G. (1973). *Teoria e Pratica della Nonviolenza*. Torino: Einaudi Editore.
- Salio, N. (2009). «La trasformazione nonviolenta dei conflitti secondo il metodo Transcend». *Gestire i conflitti interculturali ed interreligiosi: approcci a confronto*. Pisa: Pisa University Press, 115-32.
- Wittgenstein, L. (1953). *Philosophical Investigations. Philosophische Untersuchungen*. New York: Macmillan.