



**Gruppo di Lavoro
SOSTENIBILITA' URBANA**

Rete Nazionale
delle Autorità Ambientali
e delle Autorità della Programmazione
dei Fondi strutturali comunitari 2000-2006
Unità di Coordinamento

L'attività di comunicazione per
l'accompagnamento dei cantieri dell'Asse V –
Città

BOZZA
di lavoro sottoposta ai componenti del
GdL "Sostenibilità Urbana"

luglio 2004

INDICE

INDICE	2
1 Premessa.....	3
2 La partecipazione come condizione dello sviluppo sostenibile.....	5
2.1 L'avvio dei cantieri per gli interventi dei Fondi strutturali: una opportunità per il coinvolgimento dei cittadini.....	6
2.2 Le finalità della comunicazione di cantiere	6
3 Alcuni esempi significativi.....	8
4 Una proposta di lavoro	10
4.1 Il "cantiere evento"	10
4.2. L'accompagnamento sociale dei lavori (il cantiere"locale")	11
4.3. La comunicazione dei cantieri di infrastrutture(il cantiere infrastrutturale).....	13
5 Tecniche di comunicazione	15
5.1 Planning for Real.....	15
5.2 Camminata di Quartiere	16
5.3 Ascolto Attivo.....	17
5.4 Negoziazione creativa.....	20
Riferimenti bibliografici.....	21
Siti web.....	21

1 Premessa

Questo documento dal titolo “L’attività di comunicazione per l’accompagnamento dei cantieri dell’Asse V - Città” è finalizzato a fornire informazioni e strumenti per la realizzazione di attività di comunicazione verso la comunità locale da avviare in concomitanza all’apertura dei cantieri per la realizzazione di opere finanziate nell’Asse V- Città dei POR e, più in generale, con i Fondi strutturali.

Il tema della comunicazione riveste un ruolo importante per l’Unione Europea, anche perché è spesso associato a quello della buona *governance*. La comunicazione non viene intesa solo come semplice diffusione di informazioni: ma deve far comprendere e suscitare un dialogo all’interno dell’opinione pubblica. La possibilità di avere una buona informazione e partecipare al dibattito pubblico tende a migliorare l’accettabilità degli interventi e più in generale a colmare la distanza tra l’Unione e i cittadini.

I Fondi strutturali prevedono azioni informative sugli interventi cofinanziati. Il Regolamento 1260/1999 attribuisce all’Autorità di Gestione la responsabilità delle azioni di comunicazione ed informazione ed in particolare che l’intervento sia reso pubblico e di informare i potenziali beneficiari finali e l’opinione pubblica circa il ruolo svolto dalla Commissione Europea¹.

L’attività di comunicazione proposta rappresenta uno strumento per le Autorità di Gestione e le Autorità Ambientali dei Progetti Operativi finalizzato alla gestione degli effetti sociali ed ambientali generati dai cantieri, e va ad integrare la qualità e l’efficienza delle azioni previste dai piani di comunicazione. Obiettivo generale è rafforzare l’attuazione dei principi di sostenibilità ambientale anche nella fase di effettiva realizzazione degli interventi.

Sviluppare azioni di comunicazione e di coinvolgimento della comunità locale, sia in sede di progetto sia in quella di attuazione, come in questo caso, migliora la comprensione e l’accettabilità dell’intervento e contribuisce al rafforzamento del capitale sociale.

Oggetto del documento è quindi un’attività di comunicazione realizzata nel segmento conclusivo delle politiche di sviluppo urbano, relativa alla effettiva realizzazione delle opere programmate. La realizzazione delle opere dovrebbe essere l’attività prevalente nella seconda parte del ciclo di programmazione del QCS 2000-2006 ed in ragione di ciò si è preferito concentrare i contenuti del dossier sull’attività di comunicazione nella fase attuativa del ciclo di *policy* di sviluppo urbano.

Attraverso questo dossier si è inteso rendere disponibile uno strumento di utilizzazione immediata ed agevole con indicazioni concrete utili anche per la revisione dei Complementi di Programmazione dei POR e nella definizione di bandi di gara per la realizzazione degli interventi.

La realizzazione di questo documento è coerente con il mandato del Gruppo di Lavoro della Rete “Sostenibilità Urbana” che è di:

“ - Orientare la programmazione e gli interventi finanziati nell’Asse V – Città ai principi dello sviluppo sostenibile, predisponendo idonei strumenti per la sostenibilità e promuovendo, in collaborazione con le Task Force (Tf) regionali, forme di assistenza tecnica alle Autorità di Gestione (AdG) dei Programmi Operativi Regionali (POR), ai Responsabili di misura e, direttamente, alle città.

- Monitorare le esperienze di sviluppo delle città a partire dagli interventi finanziati con i Fondi Strutturali ed elaborare specifici documenti sulla sostenibilità nei sistemi urbani destinati alle

¹ Il Regolamento 1159/2000 detta le norme tecniche in materia d’informazione e pubblicità.

strutture pubbliche di pianificazione e programmazione, ai decisori pubblici di livello regionale e locale e alla comunità scientifica”.

In ragione di tale mandato e secondo quanto stabilito dal piano delle attività del Gruppo, è stato predisposto questo strumento che si pone in diretta continuità con il dossier sui criteri di selezione per gli interventi dell’Asse V – Città, rappresentando un ulteriore *step* per integrare i principi della sostenibilità nella fase di realizzazione degli interventi.

Nei primi quattro paragrafi di questo documento sono esplicitate le ragioni che suggeriscono la realizzazione di una attività di comunicazione nella fase di cantiere e suggeriti alcuni approcci metodologici al fine di individuare specifici percorsi di comunicazione adeguati alla tipologia di cantiere.

Il paragrafo conclusivo illustra quattro tecniche di partecipazione e di comunicazione che opportunamente calibrate al contesto ed al tipo di intervento, possono rivelarsi estremamente efficaci.

2 La partecipazione come condizione dello sviluppo sostenibile

Il Principio 10 della Dichiarazione di Rio su Ambiente e Sviluppo afferma che “*Il modo migliore di trattare le questioni ambientali è quello di assicurare la partecipazione di tutti i cittadini interessati, ai diversi livelli. Al livello nazionale, ciascun individuo avrà adeguato accesso alle informazioni concernenti l'ambiente in possesso delle pubbliche autorità, comprese le informazioni relative alle sostanze ed attività pericolose nella comunità, ed avrà la possibilità di partecipare ai processi decisionali. Gli Stati faciliteranno ed incoraggeranno la sensibilizzazione e la partecipazione del pubblico rendendo ampiamente disponibili le informazioni. Sarà assicurato un accesso effettivo ai procedimenti giudiziari ed amministrativi, compresi i mezzi di ricorso e di indennizzo*”.

Il Principio 10 trova piena attuazione nella “*Convenzione sull'accesso alle informazioni, la partecipazione dei cittadini e l'accesso alla giustizia in materia ambientale*”, sottoscritta nella cittadina danese di Aarhus nel 1998 è entrata in vigore nel 2001² che rappresenta uno strumento internazionale di fondamentale rilevanza per la sensibilizzazione e il coinvolgimento della società civile sulle tematiche ambientali. Il Segretario generale delle Nazioni Unite Kofi Annan l'ha definita come il più importante esempio di democrazia ambientale. La Convenzione di Aarhus è un nuovo modello di trattato internazionale in cui diritti umani e tutela ambientale trovano affermazione e sostegno reciproco.

In particolare gli artt. 7 e 8 della Convenzione attribuiscono ai cittadini il diritto di partecipare alla fase di elaborazione di piani, programmi, politiche e atti normativi adottati dalle pubbliche amministrazioni.

Ad Aalborg, nel giugno 2004 circa 110 enti locali **italiani** hanno sottoscritto gli *Aalborg Commitments* come un passaggio fondamentale da “una fase programmatica a una pragmatica e strategica”, in grado di tradurre la visione comune di un futuro urbano sostenibile in concreti obiettivi di sostenibilità e in azioni a livello locale.

Gli *Aalborg Commitments* rappresentato, però, l'occasione per continuare quel processo di aggiornamento e di evoluzione che da Aalborg è passato attraverso il *Piano di Lisbona* del 1996, l'*Hannover Call* del 2000 e la *Johannesburg Call* del 2002. I dieci *Aalborg Commitments* rappresentano una serie di impegni condivisi che gli enti si impegnano di attuare insieme fissando chiari target quantitativi e qualitativi per il raggiungimento dei principi di sostenibilità fissati nella *Carta di Aalborg*.

Il testo degli *Aalborg Commitments* contiene un concreto piano d'azione per il raggiungimento degli obiettivi ed impegna gli enti sottoscrittori a stabilire specifici obiettivi locali e fissare precise scadenze temporali per verificare i progressi compiuti rispetto agli impegni presi.

La *governance* urbana è il primo dei temi affrontati dagli *Aalborg Commitments*. Gli enti locali firmatari si impegnano a rafforzare i propri processi decisionali e migliorare il grado di democrazia locale al fine di:

- sviluppare ulteriormente la propria visione comune a lungo termine per una città sostenibile;
- incrementare la partecipazione e la capacità di sviluppo sostenibile nelle comunità locali e nelle amministrazioni comunali;
- invitare tutti i settori della società locale a partecipare attivamente ai processi decisionali;
- rendere le nostre decisioni chiare, motivate, trasparenti;
- cooperare in modo efficace e in partnership con le altre città e sfere di governo.

² L'Italia è stato uno dei primi paesi a ratificare la Convenzione con la Legge n. 108/2002.

L'attività di comunicazione di cantiere è pienamente coerente con il quadro di riferimento fin qui delineato e rappresenta una opportunità concreta per rafforzare il grado di sostenibilità ambientale delle politiche di sviluppo locale.

2.1 L'avvio dei cantieri per gli interventi dei Fondi strutturali: una opportunità per il coinvolgimento dei cittadini

L'architetto Giancarlo De Carlo scriveva, nel libro *Avventure urbane, progettare con la città e gli abitanti*³, affermava che “la partecipazione è questione complessa. [...] Per uscire dalla sterile situazione di isolamento in cui si trova l'architettura, è importante che la gente partecipi ai processi di trasformazione delle città e dei territori ma è anche importante che la cultura architettonica si interroghi su come rendere l'architettura intrinsecamente partecipabile...”. In sostanza, sostiene De Carlo, in presenza di un processo di progettazione partecipata, la verifica della qualità di un progetto di architettura si ha quando tutti i partecipanti si riconoscono in quanto l'architetto propone. L'architettura è, quindi, un modo di fare comunicazione che, se un tempo era alla portata di tutti, perché tutti avevano la capacità di confrontarsi con quanto veniva realizzato, oggi è necessario recuperare. E' necessario comunicare non solo nella fase progettuale, ma anche nella in fase di realizzazione del progetto.”

All'inizio della seconda fase di programmazione del QCS, in cui concretamente si sta dando attuazione agli interventi programmati nei POR, parlare di sostenibilità e di comunicazione di cantiere è un passo indispensabile per consentire alle comunità locali di contribuire in maniera efficace alla realizzazione di uno sviluppo urbano sostenibile.

Il cantiere, proprio perché costituisce il tratto conclusivo del complesso di azioni che definiscono la realizzazione di un intervento edilizio o urbano, si configura come il momento di maggiore impatto dei Programmi Operativi presso la comunità; è in questa fase che le azioni programmate producono i loro effetti, trasformando e rimodellando le città.

Mettere in atto misure volte ad appianare i disagi che la presenza di un cantiere comporta e comunicare che cosa si stia realizzando e attraverso quali modalità, rappresenta un modo estremamente concreto per accrescere la percezione positiva dei Fondi strutturali e per superare l'idea del cantiere come elemento di disturbo, da occultare alla vista.

Il cantiere non deve essere visto come un oggetto chiuso, separato, la cui ragion d'essere è esclusivamente tecnica, bensì come momento di trasformazione, strumento di cultura, di comunicazione, di valorizzazione e partecipazione.



2.2 Le finalità della comunicazione di cantiere

La comunicazione di cantiere costituisce uno strumento utile per assicurare la partecipazione dei cittadini nelle politiche di sviluppo urbano per questa via ad incrementare il capitale sociale, la partecipazione e la condivisione delle scelte migliora l'accettabilità degli interventi.

Comunicare con i cittadini, con gli abitanti del quartiere sviluppando in modo compiuto attività di coinvolgimento della popolazione residente in una determinata area è un'opportunità per non escludere i destinatari, in definitiva i soggetti più importanti delle politiche di sviluppo, da ciò che avviene intorno a loro ma per metterli nelle migliori condizioni di fornire il proprio contributo alle attività in corso.

³ M. Sclavi, I. Romano, S. Guercio, A. Pillon, M. Robiglio, I. Toussaint, “AVVENTURE URBANE, progettare con la città e con gli abitanti”, ed. Eleuthera, maggio 2002.

Favorire la partecipazione del pubblico nelle fasi di definizione di una politica o programma di sviluppo locale sembra ormai una prassi consolidata; sembra tuttavia necessario “chiudere il cerchio” della partecipazione predisponendo occasioni di comunicazione specifici per la fase realizzativa. I cittadini chiamati ad immaginare il futuro della città nella fase di programmazione sono informati delle trasformazioni urbane anche nella fase realizzativa attraverso attività di comunicazione svolte nel cantiere.

Il cantiere, quindi, deve essere considerato anche un momento di conoscenza e di valorizzazione del territorio. Quando la comunicazione è gestita in modo corretto ed efficiente i risultati ottenuti rappresentano un valore aggiunto estremamente significativo capace di mitigare i conflitti che in molti casi la realizzazione di nuovi interventi architettonici genera.

Numerosi sono gli interventi per i quali vale la pena avviare percorsi di comunicazione di cantiere verso i cittadini:

- raccontare le operazioni di recupero di aree urbane degradate e di aree industriali dismesse;
- rappresentare visivamente e divulgare i progetti di trasformazione del territorio;
- coinvolgerli nei processi di trasformazione fisica e sociale dei loro quartieri;
- favorire lo sviluppo del senso di appartenenza ai luoghi e la formazione di nuove identità culturali.

3 Alcuni esempi significativi

Le attività sviluppate nell'ambito della comunicazione di cantiere sono numerose e tutte hanno riscosso successo presso le comunità locali, testimoniato dal forte incremento della domanda di attività in questo settore.

In Francia queste iniziative si sono consolidate già da diversi anni. Uno degli esempi più significativi è stata la realizzazione del parcheggio interrato *Celestin* per 460 posti auto nel centro di Lione. Il piano di accompagnamento (1994-1995) aveva l'obiettivo di controbilanciare i disagi derivanti dai lavori del cantiere sviluppando iniziative di partecipazione per facilitare i rapporti con i commercianti e con gli abitanti residenti.

Il piano è stato strutturato nelle seguenti fasi:

- individuazione dell'identità grafica;
- realizzazione di partnership con istituzioni di prestigio;
- realizzazione di una newsletter per i dipendenti dell'ospedale;
- realizzazione di un supporto multimediale;
- monitoraggio e comunicazione delle condizioni ambientali dell'area del cantiere;
- sistemazione di uno spazio per allestimenti connessi all'avanzamento dei lavori;
- realizzazione di una scuola -cantiere con un itinerario di formazione-lavoro per giovani disoccupati;
- organizzazione di eventi e relazione con i media.

Seguendo la medesima struttura, il piano di "accompagnamento" ai lavori di ristrutturazione dell'ospedale Saint Joseph a Parigi (IV Arrondissement) ha utilizzato la chiave della comunicazione per "appianare" i disagi provenienti dal cantiere che prevedeva la progressiva demolizione e ricostruzione dei vari padiglioni mantenendo in funzione l'ospedale per tutta la durata del cantiere.

In Germania è estremamente significativa l'attività svolta dal Comune di Stoccarda che ha strutturato un progetto denominato "Baustelle-Marketing" con l'obiettivo di eliminare, dai numerosi cantieri aperti in città, almeno per un giorno, i cartelli tecnici esclusivamente destinati agli addetti ai lavori e di dare la possibilità ai cittadini di fruire di un ambiente che in quella veste non esisterà mai. Il progetto prevede che nei grandi cantieri vengano realizzati almeno 4 eventi all'anno individuati nelle seguenti tipologie: musica classica/tè, moda/breakfast, balletto/caffè, fotografia/matinée, rock/bar, comedy/lunch, jazz/brunch⁴.

Nel nostro Paese le esperienze più significative sono state sviluppate dai Comuni di Torino, Milano e Roma che hanno utilizzato questa tecnica raggiungendo risultati estremamente incoraggianti.

Ad titolo di esempio, il Comune di Roma, nell'ambito dell'esperienza legata all'istituzione dei laboratori municipali di quartiere, finalizzati alla riqualificazione urbana ed allo sviluppo sostenibile, ha avviato un programma di progettazione partecipata che ha previsto anche l'utilizzo di strumenti di comunicazione multimediale per il confronto con la comunità coinvolta, sia in fase di progettazione sia in quella di realizzazione degli interventi. A questo fine sono stati realizzati ipertesti per illustrare i progetti per migliorare la qualità della vita urbana e quindi rendere la città più sostenibile nel quartiere Esquilino, nelle aree di Marconi-Ostiense e Pietralata-Tiburtina. L'impiego del supporto informatico è stato



⁴ Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.stuttgart-baut.de.

finalizzato anche alla raccolta di proposte integrative o alternative rispetto a quelle formulate dal Comune e finalizzate a migliorare la qualità dell'ambiente urbano. In particolare nell'ipertesto che riguarda la zona Pietralata-Tiburtina sono state riportate anche le osservazioni avanzate dagli abitanti e un resoconto degli incontri con la popolazione e di altri eventi importanti per la riqualificazione dell'area in esame⁵.

Estremamente interessante è l'esperienza di "accompagnamento", tuttora ancora in corso, del progetto del Casinò di Campione d'Italia dell'architetto Mario Botta. L'obiettivo è contenere i disagi procurati dai lavori ai clienti, di attrarne di nuovi e di tenere alta la visibilità di Campione d'Italia per tutta la durata dei lavori. Il piano di comunicazione adottato segue sempre il medesimo modello (cioè quello francese) che con estrema facilità si adatta alle diverse esigenze dei cantieri⁶.

⁵ http://rmac.arch.uniroma3.it/Master/lezioni/AID/EM_MM.html

⁶ Ulteriori informazioni sul piano di comunicazione dei lavori del Casinò di Campione d'Italia sono disponibili all'indirizzo <http://www.comune.torino.it/prugrosseto/info/grm/grmcamp.htm>

4 Una proposta di lavoro

Un'attività di comunicazione per essere davvero efficace deve essere adeguata alla dimensione ed alla tipologia dell'oggetto da "comunicare", nel nostro caso, deve essere calibrata ai cantieri che si vanno aprendo nelle città dell'Ob.1 per gli interventi finanziati con l'Asse V "Città".

Gli interventi materiali⁷ finanziati a valere sull'Asse V e finalizzati ad una migliore qualità urbana sono riconducibili a due macrocategorie di operazioni relative alla riqualificazione urbana e al miglioramento della mobilità.

In ragione di tale circostanza, sono state identificate alcune attività di comunicazione che possono accompagnare la realizzazione degli interventi dell'Asse V .

Le attività di comunicazione identificate sono:

1. il cantiere evento⁸
2. l'accompagnamento sociale dei lavori (il cantiere "locale")
3. la comunicazione relativa ai cantieri di infrastrutture (il cantiere infrastrutturale)

A ciascuna delle tre tipologie di cantiere corrisponde un progetto di comunicazione finalizzato a

- promuovere l'evento cantiere
- fornire istruzioni per ridurre il disagio procurato dalla realizzazione dell'opera
- evidenziare i vantaggi dell'intervento
- evidenziare le precauzioni adottate in fase di progettazione e di realizzazione in termini di sostenibilità ambientale.

Comune a tutte le tipologie di cantiere è la comunicazione relativa alle modalità con cui il cantiere è gestito in termini di sostenibilità ambientale. L'utilizzazione di tecniche costruttive biocompatibili, il recupero dei materiali provenienti dalle demolizioni, la riduzione dei consumi di materie prime nel periodo della durata del cantiere rappresentano un valore aggiunto rispetto ai lavori in corso, che merita una specifica comunicazione. A titolo di esempio, la costruzione di un nuovo edificio dovrebbe necessariamente prevedere che gli alberi eventualmente presenti nella zona del cantiere siano espianati e ripiantati in un altro luogo (vedi paragrafo successivo).

Di seguito sono illustrati i contenuti di ciascuno dei tre percorsi identificati facendo riferimento, ove possibile, ad esempi specifici e concreti.

4.1 Il "cantiere evento"

Sotto la denominazione di "cantiere evento" si intende raggruppare quelle tipologie di intervento che costituiscono avvenimenti eccezionali per la città. Il restauro di singoli edifici storici (ad esempio la Scala di Milano), la riqualificazione di aree dismesse, il recupero di complessi produttivi (ad esempio l'ex chimica Arenella di Palermo) sono tutti esempi di "cantiere evento" la cui importanza e rappresentatività non si esaurisce esclusivamente nel ristretto ambito del quartiere ma possiedono una valenza di rilievo cittadino sia per il tipo di funzione che hanno svolto nel passato sia per quella che svolgeranno nel futuro.

Nel caso di interventi di questo genere la recinzione del cantiere, normalmente, è un elemento che comunica separazione e disagio tra ciò che è dentro e ciò che è fuori. Utilizzare le recinzioni per decorare e raccontare il cantiere, realizzare punti informativi lungo il perimetro delle

⁷ Escludendo con questo termine le numerose azioni immateriali finanziate dall'Asse V, che vengono omesse da questa trattazione per la mancanza di una fase cantieristica.

⁸ Il marchio del cantiere evento è stato registrato nel 1999 dalla società GRM.

recinzioni o nelle loro vicinanze, oltre a pannelli, stendardi e allestimenti per valorizzare gli interventi di trasformazione rappresenta un modo estremamente innovativo per coinvolgere ed informare la popolazione residente sui cambiamenti in corso e sulla storia dell'edificio o del complesso in fase di restauro, recupero o riutilizzazione.

Un percorso di comunicazione relativo a questa tipologia di cantiere può essere sintetizzato come segue:

- predisposizione di un **logo** (e relative applicazioni) che dovrà accompagnare tutto il percorso di comunicazione in grado di mettere in evidenza gli elementi principali che caratterizzano il manufatto in corso di realizzazione;
- allestimento di una **mostra** che riassume i momenti fondamentali della storia dell'edificio o del complesso e che dia risalto agli obiettivi dei lavori di restauro o riqualificazione in corso;
- organizzazione di **visite guidate** al cantiere (ad esempio visite periodiche che consentono di percepire l'avanzamento dei lavori);
- ideazione di un **percorso didattico** di pittura (tenuto da un artista) per i giovani della città che abbia come oggetto i pannelli della recinzione del cantiere;
- **festa di inaugurazione** della recinzione dipinta dai bambini;
- riutilizzazione dei **pannelli dipinti** come elementi di arredo urbano permanente una volta ultimati i lavori del cantiere.

“Cantiere evento”

Tipologia di intervento	edificio rappresentativo, area dismessa di rilievo urbano
Destinatari	tutta la città
Elementi del Piano di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ predisposizione logo ▪ allestimento mostra ▪ visite guidate al cantiere ▪ percorso didattico ▪ festa

4.2. L'accompagnamento sociale dei lavori (il cantiere "locale")

Per gli interventi finalizzati alla trasformazione e al cambiamento di piccole parti di città degradate o dismesse e che riguardano piccoli interventi a scala locale, la strategia di comunicazione del cantiere che meglio rappresenta questa categoria è quella che si può svolgere alla scala del quartiere. Per lo più questi interventi hanno una rilevanza per gli abitanti delle zone limitrofe per i quali è necessario mettere a punto una specifica tipologia di comunicazione. La più efficace è quello che possiamo definire l'*accompagnamento sociale dei lavori*, che mira al tempo stesso a:

- gestire le relazioni con i soggetti portatori di interesse del territorio su cui è in corso l'intervento;
- valorizzare e diffondere gli esiti del cantiere.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'organizzazione di tavoli di concertazione con amministrazioni locali, tecnici, imprese di costruzioni, gruppi politici, commercianti, comitati di cittadini e tutti i diversi gruppi di interesse rappresenta un metodo efficace per contenere ed appianare i conflitti generati dalla presenza del cantiere.

Numerosi sono i metodi e le tecniche che possono essere utilizzati per consentire ad ogni partecipante di esprimere le proprie idee e le proprie opinioni liberamente e in modo anonimo con il fine di sviluppare il consenso e il senso di appartenenza ai luoghi.

Tra queste *Planning for Real*, *Camminata di quartiere*, *Ascolto attivo*, *Negoziazione creativa*⁹, opportunamente adattate ai contesti specifici, rappresentano tecniche sperimentate ed efficaci in grado di raggiungere ottimi risultati dal punto di vista del coinvolgimento e della partecipazione. Si tratta di metodi di partecipazione alla progettazione, le cui caratteristiche ben si adattano ad essere utilizzate anche soltanto in riferimento alla fase del cantiere, pur rimanendo auspicabile, ai fini della ricostruzione delle identità locali e della minimizzazione dei conflitti una partecipazione dei cittadini sin dalle prime fasi di scelta progettuale. In secondo luogo, la costruzione di un percorso tipo di comunicazione relativo a questa tipologia di cantiere può essere sintetizzato come segue:

- predisposizione di un **logo** (e relative applicazioni) che dovrà accompagnare tutto il percorso di comunicazione che metta in evidenza gli elementi principali che caratterizzano il progetto in corso di realizzazione;
- realizzazione di **strumenti informativi** (depliant, pieghevoli, manifesti, volantini, brochure) per gli abitanti del quartiere/per la città sugli obiettivi e sulle finalità del progetto in corso;
- realizzazione di un **video(/ipertesto)** con il compito di raccontare la complessità del progetto in corso e le diverse fasi necessarie per la sua realizzazione;
- allestimento di un **PUNTO-INFO** all'interno dell'area di progetto finalizzato a:
 - fornire indicazioni sullo stato di avanzamento dei lavori e sulle eventuali modifiche alla circolazione nelle strade limitrofe al cantiere;
 - distribuire materiale informativo;
 - raccogliere segnalazione di eventuali disagi e problemi;
 - raccogliere adesioni per le visite guidate.
- organizzazione di **eventi pubblici** a carattere esclusivamente divulgativo che coinvolgono direttamente gli attori locali (rappresentanti dei commercianti, dei residenti della circoscrizione, eccetera);
- organizzazione di **eventi** in grado di dare un senso di spettacolarizzazione ad alcuni momenti significativi dei lavori in corso (ad esempio trapianto di un albero e percorso verso la nuova destinazione).

“Accompagnamento sociale dei lavori” (cantiere locale)

Tipologia di intervento	piccoli interventi di livello locale, aree dismesse o degradate di livello locale
Destinatari	abitanti del quartiere
Elementi del Piano di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizzazione di tavoli di concertazione ▪ definizione logo ▪ realizzazione di strumenti informativi ▪ realizzazione di video ▪ allestimento INFO-POINT ▪ organizzazione di eventi pubblici ▪ spettacolarizzazione di alcuni momenti

⁹ Vedi paragrafo 5

4.3. La comunicazione dei cantieri di infrastrutture (il cantiere infrastrutturale)

La realizzazione di progetti di infrastrutture (come metropolitane, anelli ferroviari, parcheggi interrati, eccetera), implica una delle tipologie di cantiere ad “elevata conflittualità”. Normalmente, i disagi che accompagnano questi cantieri si ripercuotono anche sulla vivibilità dei quartieri interessati dalle trasformazioni e sulla qualità della vita dei singoli cittadini coinvolti; strade chiuse, cambiamenti nella circolazione, rumore, sono solo alcuni dei disagi provocati dalla presenza dei cantieri.

Realizzare un piano di comunicazione volto ad informare e coinvolgere i cittadini interessati e ad enfatizzare il valore dell’infrastruttura in costruzione, si può rivelare uno strumento utile per evitare che i disagi si trasformino in conflitti dalla difficile soluzione.

Il percorso di comunicazione più efficace per questi cantieri dovrebbe seguire due principali linee di azione:

- la **gestione del disagio** procurato dal cantiere interagendo con il territorio per trovare soluzioni condivise nella gestione dell’impatto del cantiere;
- la **valorizzazione e l’enfatizzazione** dell’importanza del progetto in corso per il miglioramento della qualità della vita urbana.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l’organizzazione di tavoli di concertazione con amministrazioni locali, tecnici, imprese di costruzioni, gruppi politici, commercianti, comitati di cittadini e tutti i diversi gruppi di interesse rappresenta un metodo efficace per contenere ed appianare i conflitti generati dalla presenza del cantiere. In questa fase, la comunicazione dovrà essere focalizzata sull’importanza che riveste l’infrastruttura in corso di realizzazione per il miglioramento della vivibilità cittadina, associando anche informazioni di tipo tecnico in grado di quantificare i benefici. Anche in questo caso le tecniche migliori di partecipazione e coinvolgimento sono, come già detto, *Planning for Real* e *Camminata di quartiere*, *Ascolto attivo*, *Negoziazione creativa* opportunamente adattate ai contesti specifici

Il metodo di comunicazione proposto è molto simile a quello dei cantieri locali, ma ha tempi e modi di esecuzione profondamente diversi, o almeno strutturati diversamente; cronogramma degli eventi per quartiere, organizzazione di tavoli che coinvolgano diversi quartieri, coinvolgimento nei tavoli interquartiere dei gruppi precostituiti come i comitati di quartiere piuttosto che i singoli cittadini.

Per il secondo aspetto è fondamentale identificare un percorso di comunicazione graduale che consenta di imprimere nella memoria visiva di ciascuno loghi, simboli ed immagini immediatamente riconducibili al progetto in corso. Per questa tipologia di progetti il tema della “riconoscibilità” riveste un ruolo fondamentale. La definizione di un logo di accompagnamento del progetto dovrebbe contenere elementi tali da essere associati immediatamente all’infrastruttura in corso di realizzazione.

Un percorso tipo può essere sintetizzato come segue:

- predisposizione di un **logo** (e relative applicazioni) con cui devono essere trattate sia le recinzioni dei cantieri che tutti i materiali prodotti dal piano di comunicazione;
- realizzazione di **strumenti informativi** (depliant, pieghevoli, manifesti, volantini, brochure) per la città sugli obiettivi e sulle finalità del progetto in corso; in particolare, in questa fase è indispensabile informare anche sulle modifiche alla circolazione e alla sosta nelle vicinanze dei cantieri, con mappe dei cantieri e visualizzazioni delle sistemazioni finali, sui tempi e sulla durata del cantiere;
- realizzazione di un **video/ipertesto** con il compito di raccontare la complessità del progetto in corso, le diverse fasi necessarie per la sua realizzazione e, soprattutto, l’importanza dell’infrastruttura per il miglioramento dei servizi cittadini;
- allestimento di un **PUNTO-INFO** all’interno dell’area di progetto finalizzato a:

- fornire indicazioni sullo stato di avanzamento dei lavori e sulle eventuali modifiche alla circolazione, alla chiusura di strade e alle modifiche alla circolazione nelle zone limitrofe al cantiere;
 - distribuire materiale informativo;
 - raccogliere segnalazione di eventuali disagi e problemi;
 - raccogliere adesioni per le visite guidate.
- organizzazione di **eventi pubblici** a carattere esclusivamente divulgativo che coinvolgono direttamente gli attori locali (rappresentanti dei commercianti, dei residenti della circoscrizione, eccetera);
 - organizzazione di **eventi** in grado di dare un senso di spettacolarizzazione ad alcuni momenti significativi dei lavori in corso (ad esempio trapianto di un albero e percorso verso la nuova destinazione).

“Cantiere di infrastrutture”

Tipologia di intervento	realizzazione di infrastrutture
Destinatari	tutta la città
Elementi del Piano di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gestione del disagio ▪ valorizzazione del progetto ▪ predisposizione logo ▪ realizzazione di strumenti informativi ▪ realizzazione di video ▪ allestimento INFO-POINT ▪ organizzazione di eventi pubblici ▪ spettacolarizzazione di alcuni momenti

5 Tecniche di comunicazione¹⁰

5.1 *Planning for Real*

Planning for Real è un metodo di progettazione partecipata, sviluppato a partire dagli anni '60-'70 dalla Education for Neighbourhood Change dell'Università di Nottingham e registrato dalla Neighbourhood Initiatives Foundation (NIF), un'organizzazione *no-profit* fondata nel 1988 da Tony Gibson con sede a Telford in Inghilterra.

L'obiettivo è quello di individuare bisogni e opzioni di intervento su uno specifico contesto territoriale a partire dall'esperienza della comunità locale, individuata come il soggetto che possiede la migliore conoscenza dei problemi del proprio territorio.

In questo senso *Planning for Real* nasce come tecnica alternativa alla discussione pubblica e ad altri metodi che tendono a favorire la partecipazione delle persone più abituate o più preparate a sostenerli, consentendo invece ad ogni partecipante di esprimere le proprie idee e le proprie opinioni liberamente e in modo anonimo. *Planning for Real* non nasce per rappresentare un'esperienza a sé stante, ma si situa all'interno di un processo dal basso, tendenzialmente inclusivo e partecipato, condotto insieme alla comunità locale.

Il modello tridimensionale

Il punto di partenza è sempre una rappresentazione dell'area d'intervento attraverso un modello tridimensionale, il cui scopo è quello di aiutare gli abitanti a identificare ogni elemento del proprio quartiere e a individuare più facilmente su di esso le opere migliorative che ritengono necessarie.

Mettere mano al plastico

E' importante che le dimensioni e le caratteristiche del plastico stimolino i partecipanti a "mettere mano" al plastico, consentendo loro di riconoscere e di confrontarsi con i luoghi rappresentati.

Il plastico può anche essere realizzato in collaborazione con la comunità locale, favorendone in questo modo il suo coinvolgimento.

Ogni persona è chiamata a posizionare sul plastico apposite carte-opzione, ciascuna delle quali indica un intervento migliorativo.

E' importante che la fattibilità e la praticabilità di tutte le carte-opzione siano verificate, dal punto di vista tecnico e politico, attraverso una fase di indagine e di *ricerca sul campo*.

I cittadini sono accompagnati nel loro percorso da un apposito gruppo di facilitatori, che in maniera neutrale interagisce con loro, allo scopo e nella misura sufficiente a registrare le loro opinioni e le motivazioni alla base delle loro scelte.

Esiste anche la possibilità di segnalare alcuni suggerimenti per iscritto.

Inoltre, è importante prevedere strumenti informativi (pannelli a muro, copie di documentazioni, eccetera), affinché i partecipanti abbiano una visione il più possibile completa delle principali questioni relative alla futura trasformazione urbana: budget disponibile, esempi di soluzioni sperimentate altrove, vincoli e standard urbanistici, ecc.



¹⁰ I seguenti allegati fanno riferimento al sito www.avventuraurbana.it in cui è presente un'ampia disamina sulle metodologie di comunicazione e partecipazione in ambito urbano.

Lo staff tecnico al termine delle giornate deve aver rilevato le preferenze espresse, per ciascun luogo rappresentato nel plastico, rilevando in questo modo anche la presenza inevitabile di opzioni conflittuali.

La Neighbourhood Initiatives Foundation

La *Neighbourhood Initiatives Foundation* produce una serie di pacchi preconfezionati, esplicitamente destinati alle comunità locali e alle scuole, per facilitare la costruzione dei materiali necessari e favorire così la diffusione di questa tecnica partecipativa. Nel 1998 sulla base delle applicazioni della tecnica *Planning for Real* è stato elaborato un sistema di consultazione utilizzando una mappa virtuale (GIS) consultabile in internet, che consente la partecipazione dei cittadini senza restrizioni di tempi e di luoghi e garantendo il più completo anonimato.

5.2 Camminata di Quartiere

La camminata di quartiere è un metodo partecipativo che può essere utilizzato quale tecnica di "ascolto attivo" del territorio.

Conoscenza di cui non si può fare a meno

Alla base di questa tecnica c'è l'idea che sia fondamentale riconoscere e valorizzare la competenza degli abitanti riguardo al proprio ambiente di vita: conoscenza ordinaria, non professionale e non tecnica, ma che deriva dal fatto che essi quotidianamente vivono quel territorio, ne fruiscono in quanto "ambiente" in cui abitano o lavorano, o intessono reti di relazione e di socialità.

La percezione che un abitante ha del proprio quartiere è dunque un tipo di conoscenza di cui "non si può fare a meno" in un processo di trasformazione territoriale, perché è una conoscenza che il professionista non può possedere.

Conoscenza attiva

Un altro aspetto caratterizzante della camminata di quartiere consiste nel riconoscimento dell'importanza di una conoscenza non solo ordinaria, ma anche percettiva, attiva, spaziale, che emerge e si configura a partire dall' "andare a vedere di persona".

Percorrere insieme un luogo, attraversandolo e cercando di riconoscere e mettere in evidenza il proprio modo di vivere quello spazio, significa valorizzare modalità di stare assieme e di comunicare basate sul riferire esperienze, osservazioni specifiche, elementi che colpiscono ciascuno e che sono ritenute rivelatrici, "sintomatiche" di tendenze in atto.

L'intelligenza reciproca

La camminata di quartiere presuppone, e afferma nella pratica, un rapporto di reciprocità tra professionisti e abitanti, che esclude relazioni di dominanza-dipendenza, sia da una parte che dall'altra, che riconosce piuttosto un'intelligenza reciproca, una possibilità di apprendimento da entrambe le parti.

Il progettista deve essere garante di questo gioco di ascolto interattivo, di cui ovviamente fa parte a pieno titolo.

Si tratta dunque di una tecnica partecipativa che risponde ai requisiti individuati da B. Jones (1990) nella sua teoria della "pianificazione democratica":

1. **deprofessionalizzazione** (non sono solo i professionisti a dare forma al futuro del quartiere);



2. **decentralizzazione** (il processo decisionale non è concentrato al centro);
3. **demistificazione** (la pianificazione è qualcosa di concreto, non un prodotto magico);
4. **democratizzazione** (molte persone sono coinvolte direttamente nel processo decisionale, specialmente quelle che rappresentano un interesse per il futuro del quartiere).

La passeggiata è generalmente l'incipit della parte pubblica del processo proprio perché, attraverso momenti di condivisione semplici come il camminare instaura, crea l'occasione per costruire e ampliare la rete di soggetti locali coinvolti nel processo, per avviare un clima collaborativo tra i progettisti, gli abitanti e i diversi attori presenti in quel territorio.

Affinché la camminata di quartiere sia efficace, è importante che sia preceduta da un'accurata **fase di ricerca sul campo** e da interviste con alcuni interlocutori locali.

In questo modo non solo è più facile diffondere sul territorio l'invito a partecipare alla passeggiata, ma soprattutto si gettano le basi per una maggiore disponibilità di coinvolgimento attivo, basato sulla fiducia e sulla collaborazione. Un'intensa attività di *outreach*, prima della camminata, è ancora più importante nei contesti in cui c'è una relativa povertà di soggetti locali di riferimento.

5.3 Ascolto Attivo

Delle "Sette regole dell'arte di ascoltare" (Sclavi, 2000) che riportiamo qui sotto, quella che più immediatamente rende l'idea di cosa si intende per Ascolto Attivo è la seguente:

"se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva."

L'Ascolto Attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo "giusto-sbagliato", "io ho ragione-tu hai torto", "amico-nemico" ad un altro in cui si assume che l'interlocutore è intelligente e che dunque bisogna mettersi nelle condizioni di capire com'è che comportamenti e azioni che ci sembrano irragionevoli, per lui sono totalmente ragionevoli e razionali.

L'atteggiamento giusto da assumere quando si pratica l'Ascolto Attivo è diametralmente opposto a ciò che caratterizza quello che tradizionalmente viene considerato un buon osservatore: impassibile, "neutrale", sicuro di sé, incurante delle proprie emozioni e teso a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto ascolta. Al contrario, se vogliamo entrare nella giusta ottica, dobbiamo imparare qualcosa di nuovo e sorprendente, che ci "spiazza" dalle nostre certezze e dunque che ci consente di dialogare.

Questo significa che dobbiamo essere disponibili a sentirci "goffi", a riconoscere che facciamo fatica a comprendere ciò che l'altro ci sta dicendo: in questo modo stabiliamo rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco che sono la condizione per affrontare congiuntamente e creativamente il problema. È la rinuncia alla arroganza dell'uomo-che-sa e l'accettazione della vulnerabilità, ma anche l'allegria, della persona-che-impara, che cresce, che cambia con gli altri invece che contro gli altri.

Il giudice saggio

La dinamica complessiva di questo tipo di comunicazione è ben rappresentato dall'aneddoto del "giudice saggio", che è il seguente.

Al giudice saggio furono portati i due litiganti. Egli ascoltò molto attentamente le ragioni del primo e commentò: "tu hai ragione". Poi ascoltò il secondo e di nuovo commentò: "tu hai ragione." A questo punto un osservatore esclamò: "eccellenza, non possono avere ragione entrambi!!". Il giudice saggio ci pensò sopra un attimo e poi, serafico: "Hai ragione anche tu". Nella comunicazione interculturale molto spesso hanno ragione entrambi gli interlocutori, e al tempo stesso "non possono aver ragione entrambi" perché non si capiscono fra loro. Il riconoscerlo è un indice di saggezza.

Il dialogo fra culture diverse non riguarda in primo luogo i comportamenti, ma abitudini percettive-valutative profondamente interiorizzate e difficili da cambiare.

Abitudini di pensiero

Quando ci muoviamo entro un "sistema semplice" (cornici condivise, stesse premesse date per scontate) l'abitudine di pensiero più adeguata è quella della logica classica, della razionalità analitica e lineare.

Ma quando il sistema di cui siamo parte è "complesso" (caratterizzato dalla comunicazione fra cornici diverse), bisogna passare ad un'altra abitudine di pensiero guidata dall'ascolto attivo, interessata alle cornici e premesse implicite, che considera l'osservatore parte integrante del fenomeno osservato, circolarmente e auto-riflessivamente.

Sempre più spesso con il diversificarsi della nostra società, l'ascolto attivo diventa una competenza di base, indispensabile anche nella vita quotidiana all'interno di una "stessa cultura". Questa competenza oggi è spesso richiesta anche nei rapporti fra genitori e figli, fra marito e moglie, fra insegnanti e allievi, fra pubblici amministratori e cittadini, fra urbanisti e abitanti.

Le seguenti due Tavole Sinottiche (Sclavi,2000) riassumono le principali differenze fra le "Due Abitudini di Pensiero".

Tavola 1. Due abitudini di pensiero

Sistemi semplici

Dove "le stesse cose" hanno lo stesso significato

Stesse premesse implicite (cornici). Ciò che diamo per scontato ci aiuta a comunicare

Io ho ragione, tu hai torto (o viceversa)

Controllo di primo grado (Saper prevedere l'arco di reazioni possibili)

Mondo mono-culturale

Uni/verso

Sistemi complessi

Dove "le stesse cose" hanno significati differenti

Diverse premesse implicite (cornici) Ciò che diamo per scontato ci impedisce di comunicare

Tutti hanno ragione. Anche chi dice che non possono aver ragione tutti

Controllo di secondo grado (Saper trasformare le reazioni inattese in conoscenza)

Mondo pluri-culturale

Pluri/verso

Tavola 2. Due atteggiamenti nella relazione

Ascolto passivo

Statico (Una unica prospettiva giusta)

Passivo (rispecchiare la realtà)

In controllo(incidenti di percorso e imbarazzi: negativi)

Soggettivo: no, Oggettivo: sì.

Neutralizzare le emozioni.

Ascolto attivo

Dinamico (Una pluralità di prospettive)

Attivo(costruzione della realtà)

Goffo (incidenti di percorso e imbarazzi: positivi)

Né soggettivo, né oggettivo. (esploratore di mondi possibili)

Centralità delle emozioni

Potremmo anche aggiungere dal lato dell'ascolto passivo: "attenzione ai contenuti" e da quello dell'ascolto attivo: "attenzione alla forma".

Qualsiasi comportamento, anche il semplice camminare per strada, può essere visto non solo come l'attuazione di un concetto astratto: "il camminare" (attenzione ai contenuti), ma anche come un susseguirsi di discontinuità, di microscopici incidenti e occasioni di imbarazzo che possono essere gestiti in modi e stili diversi (attenzione alla forma).

Questo vale non solo per le persone e interazioni osservate, ma anche per l'osservatore. In un certo senso si può dire che l'interesse principale di chi pratica l'ascolto attivo è osservare se, e come, lui stesso e gli altri praticano l'ascolto attivo. E' una osservazione "ecologica" alla maniera di Gregory Bateson e "polifonica" alla maniera di Michail Bachtin.

Studi sulle dinamiche dell'ascolto attivo

Nel mondo occidentale il riconoscimento dell'importanza dell'ascolto attivo in generale (e non solo in sede terapeutica) è una conquista molto recente.

Un grosso impulso agli studi sulle dinamiche dell'ascolto attivo è stato dato, agli inizi degli anni '80, dagli studi sulle aziende post-industriali (Peters, 1982; Kunda, 2000) e dagli studi sui rapporti fra professionisti e clienti (Wolvin e Coakly, 1988; Bert e Quadriano, 1999). Le basi teoriche per questo approccio erano state elaborate in precedenza da studiosi che hanno sostenuto la priorità dell'ascolto in un paradigma dialogico (Martin Heidegger, Michail Bachtin, Martin Buber) e dai teorici dei sistemi complessi (Bateson, von Foerster, Emery e Trist, Ashby).

Il modello più efficace per comprendere la differenza fra Ascolto Passivo e Ascolto Attivo è offerto dalla buona comunicazione interculturale in situazioni concrete e contingenti (Sclavi, 2000a e 2000b) in quanto rende più facilmente evidenziabile che "uno stesso comportamento" può avere significati antitetici e al tempo stesso assolutamente legittimi. Per esempio il "non guardare negli occhi una persona anziana e autorevole" in un contesto culturale può essere segno di rispetto, in un altro segno di mancanza di rispetto. I malintesi, l'irritazione, l'imbarazzo, la diffidenza in questi casi non sono risolvibili in termini di comportamenti "giusti o sbagliati", ma cercando di capire l'esperienza dell'altro, il che implica accogliere come importanti aspetti che siamo abituati a considerare trascurabili o addirittura che prima non abbiamo mai preso in considerazione.

Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" (Sclavi, 2000)

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.

Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.

2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista.

Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio.

Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.

Il loro codice è relazionale e analogico.

5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili.

I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.

6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

5.4 *Negoziazione creativa*

Negli ultimi vent'anni nelle scienze sociali e specialmente nel campo delle ricerche antropologiche e etnografiche è venuta emergendo una concezione delle emozioni non più come eventi contrapposti al pensiero, ma come "pensieri incorporati", appresi nella cultura di appartenenza, e relativi a un tipo di apprendimento che coinvolge direttamente la propria identità.

Possiamo distinguere oggi due diversi approcci, entrambi aventi come base l'idea delle emozioni come "pensieri incorporati":

1. Rom Harré¹¹: definizione delle emozioni come "fenomeni discorsivi".

Per comprendere una espressione emozionale ci dobbiamo chiedere: - di quali giudizi è espressione in quel dato contesto culturale - quali azioni sociali manifesta.

Per esempio: una manifestazione di ira o irritazione - esprime un giudizio sulla qualità morale delle azioni - ed è contemporaneamente anche un atto di protesta. Questo approccio si fonda sul riconoscimento che le emozioni sono cruciali in quanto tali (e non solo come forze da tenere sotto controllo) nella creazione dei significati sociali e culturali.

2. Gregory Bateson¹² pone posto al centro l'interrogativo : "come avviene l'incorporamento delle norme, dei valori, dei significati collettivi nelle storie individuali?"

Egli è stato uno dei primi studiosi nel campo delle scienze sociali a sostenere che le informazioni "inaffidabili" che solitamente ricaviamo dalle emozioni non sono dovute alle emozioni stesse, ma al modo distorto e scorretto con il quale interpretiamo i loro messaggi.

A ciò consegue che per ottenere informazioni affidabili delle emozioni dobbiamo imparare a interpretarle, facendo attenzione al codice della comunicazione non verbale.

In sintesi: l'idea più generale è che le emozioni sono l'emergere alla coscienza del nostro agire "come parte di una cornice" e quindi ci offrono delle informazioni fondamentali per comprendere il tipo di cornice che siamo impegnati a tenere in scena.

In quest'ottica azioni e reazioni si possono leggere come un modo per rinforzare o negare una data cornice: se uno dà intenzionalmente un pugno, sta proponendo uno scenario del tipo "sii antagonista".

Se l'altro reagisce con un pugno, con la sua azione intende opporsi, ma a livello del contesto relazionale sta collaborando, cioè si sta lasciando coinvolgere nella cornice (o "danza") che chi ha sferrato il pugno proponeva.

¹¹ www.georgetown.edu/departments/psychology/faculty/harre.html

¹² www.oikos.org/bater.htm

Se invece non reagisce e si fa vittima, ugualmente accetta di far parte della stessa danza, in cui esistono contrapposti un vincitore e un vinto.

L'unico modo vero per non collaborare è proporre una danza diversa e indurre l'altro a cambiare danza.

Uscire dalla cornice

La gestione creativa dei conflitti tiene insieme questi principi e questi assunti, proponendo modalità per "uscire dalla cornice" in situazioni di tensione, pericolo o contrasto. Per evitare che il conflitto si riduca a opposizione tra vincitore e vinto bisogna esplicitare un dato fondamentale: che subire non è una sconfitta, ma una proposta di relazione, un tentativo di uscire dalla cornice, per proporre una nuova, affermando il rispetto e il riconoscimento reciproco.

Riferimenti bibliografici

Testi

Moussanet M., "L'ospedale del cantiere dialogante", il Sole 24 Ore del 6 luglio 1997;

Sclavi M., Romano I., Guercio S., Pillon A., Robiglio M., Toussaint I., *AVVENTURE URBANE, progettare con la città e con gli abitanti*, ed. Eleuthera, maggio 2002;

Morin E., *Il pensiero ecologico*, Hopeful Moster, Firenze 1988.

Bobbio L. *La democrazia non abita a Gordio. Studio sui processi decisionali politico-amministrativi*, Franco Angeli, Milano, 1996;

Bricocoli M. "Restituire qualità, coinvolgere gli abitanti", in *Ambiente costruito*, Anno II, n. 4;

Lorenzo R., *Progettiamo insieme la città*, Comune di Foligno, 1996;

Siti web

www.gmr.it

www.stuttgart-bau.de

www.avventuraurbana.it

www.comune.torino.it/prugrosseto/info/grm/grmcamp.htm

http://rmac.arch.uniroma3.it/Master/lezioni/AID/EM_MM.html