

Simone Tuzza (Università di Montréal),
Massimiliano Mulone (Università di Montréal)

TRA LO STRISCIONE E IL MANGANELLO: GLI AGENTI MEDIATORI ALL'INTERNO DELLE MANIFESTAZIONI

1. Introduzione. – 2. L'ordine pubblico durante le manifestazioni: uno sguardo alla teoria. – 3. L'interazione tra i poliziotti e i manifestanti. – 4. Ordine pubblico e mediazione. – 5. Contesto della ricerca. – 5.1. Metodologia. – 5.2. L'ordine pubblico e gli agenti di collegamento all'interno del SPVM. – 6. Presentazione dei risultati e riflessione sul ruolo degli agenti mediatori: il “mito” di Serpico. – 6.1. Dell'utilità dei mediatori nella gestione della piazza. – 6.2. Problema dell'integrazione dei mediatori nella catena di comando. – 6.3. Formazione e improvvisazione. – 6.4. Il mediatore, un poliziotto a parte... – 7. Conclusioni.

1. Introduzione

Nel corso dell'anno 2012, a seguito dell'annuncio da parte del governo in carica all'epoca di un aumento sostanziale delle tasse universitarie, il Québec è stato teatro di una mobilitazione studentesca senza precedenti. Distribuito su più di sette mesi, costituito da più di 6.000 manifestazioni sul solo territorio della città di Montréal, questo movimento sociale – soprannominato *Printemps Érablé*¹ (in assonanza con “Primavera araba”) – ha dato il via a una moltitudine di conflitti e scontri tra poliziotti e manifestanti. I vari confronti tra queste due componenti sono stati caratterizzati da una forte variabilità sia per la dimensione (da alcune decine di manifestanti a più di 200.000), sia per quanto riguarda il livello di violenza durante gli scontri e nelle pratiche utilizzate tanto dagli studenti quanto dai poliziotti. Infine, anche il quadro dei regolamenti (sia leggi nazionali che municipali) ha subito un cambiamento nel corso del tempo. Il *Printemps Érablé* costituisce, dunque, una specie di piccolo laboratorio all'interno delle dinamiche di sicurezza pubblica, soprattutto per chi cerca di comprendere le variazioni nello stile della gestione delle manifestazioni da parte delle forze di polizia.

Questo articolo, parte di una ricerca più ampia sul vissuto degli agenti di polizia del SPVM (*Service de Police de la Ville de Montréal*) in relazione agli avvenimenti del *Printemps Érablé*, ha lo scopo specifico di analizzare il lavoro

¹ Letteralmente in italiano “Primavera dell'Acero” a porre l'accento sul paragone con i movimenti di protesta della Primavera Araba e a identificare il movimento attraverso il simbolo del Québec e del Canada in generale, ovvero l'Acero.

degli agenti mediatori, ovvero gli *agents de liaison*, figure incaricate di negoziare con i manifestanti al fine di diminuire il rischio di scontri violenti (D. Baker, 2013). È utile precisare sin da subito che l'organizzazione di polizia della città di Montréal non è assimilabile a una qualsiasi organizzazione di Polizia municipale di una città tipo italiana, né per competenze e ruoli, né per dimensione. Essendo il Canada un paese federale, i sistemi di polizia delle maggiori città hanno autonomia gestionale e di budget, nonché autonomia a livello di lotta alla criminalità. L'SPVM, ad esempio, è impegnato in tutti i settori con squadre d'intervento specifiche (dalla violenza sessuale a progetti di polizia di comunità ecc.) e quindi nelle mansioni risulta essere più prossimo e paragonabile a una polizia europea di livello nazionale. Nello specifico, il Servizio di polizia della città di Montréal è la seconda organizzazione municipale per estensione del Canada (dopo la polizia di Toronto) e la quinta per lavoratori effettivi, serve un territorio di 496 km² popolato da quasi due milioni di abitanti ed è composta da più di 6.000 impiegati tra civili e poliziotti².

Presenteremo, in questo articolo, i risultati provenienti dalle interviste semi-direttive condotte con l'équipe dei mediatori. Saranno inoltre discusse la questione dell'efficacia di queste recenti pratiche di polizia e la percezione che gli agenti hanno della scala organizzativa di polizia (C. Stott, M. Scothern, H. Gorringer, 2013) in situazioni analoghe, in cui l'*agent de liaison* si trova "nel mezzo" tra i poliziotti (che fanno ordine pubblico) e i manifestanti. La sfida, per chi si trova in questa delicata posizione, è di dover lottare per essere riconosciuto e soprattutto per ottenere la fiducia degli altri due gruppi (H. Gorringer, C. Stott, M. Rose, 2012). In ultima analisi, cercheremo di mettere in luce come le istanze della protesta – trasformatasi col passare dei mesi in un vero e proprio movimento sociale *tout court* (F. Dupuis-Déri, 2013) – siano state incanalate (a volte) nella gestione dell'ordine pubblico attraverso l'uso di nuove pratiche di polizia. Data la novità di queste prassi, è essenziale capire come la polizia della città abbia gestito la figura del "mediatore", se sia stata usata efficacemente o no e quale sia il ruolo che ha avuto nell'economia della gestione della piazza. A livello micro-sociale, nella città, infatti, alcune situazioni possono essere affrontate in modo differente con risultati degni di essere discussi. Nella municipalità di Montréal si è assistito, dunque, all'uso di metodiche che questo articolo tenterà di portare nel dibattito sulle azioni che possono essere messe in atto nel mantenimento dell'ordine pubblico.

² Cfr. in <http://www.spvm.qc.ca/fr/Pages/Decouvrir-le-SPVM/IOrganisation>.

2. L'ordine pubblico durante le manifestazioni: uno sguardo alla teoria

La ricerca sul *policing protest* si occupa di studiare i cambiamenti nella gestione dell'ordine pubblico durante le manifestazioni e ha concentrato l'attenzione, negli ultimi anni, sui paesi occidentali (D. Della Porta, H. Reiter, 1998). Più autori, infatti, hanno cercato di descrivere i diversi metodi di gestione della piazza utilizzati dalla polizia durante le operazioni di mantenimento dell'ordine. Il mondo della ricerca è generalmente concorde nell'identificare tre modelli principali d'intervento di polizia sulle manifestazioni: il modello del confronto (*escalated force*), quello della negoziazione (*negotiated management*) (J. McCarthy, C. McPhail, 1998) e la strategia della neutralizzazione (*strategic incapacitation model*) (P. F. Gillham, G. T. Marx, 2000; P. F. Gillham, J. A. Noakes, 2007; P. F. Gillham, 2011; P. F. Gillham, B. Edwards, J. A. Noakes, 2013). Ma, in tutti gli Stati occidentali, al di là di questi *ideal tipi* di gestione delle manifestazioni, si è ricorso – in un dato momento o in un altro – almeno ai primi due modelli sopraelencati (S. C. Carey, 2006).

McCarthy e McPhail sono tra i primi ricercatori ad aver definito una comparazione tra i due stili d'intervento di polizia più spesso utilizzati nelle democrazie occidentali; ossia, i modelli della negoziazione e del confronto. Gli autori, per definire questi modelli, hanno studiato i cambiamenti nello stile della gestione delle manifestazioni negli Stati Uniti in un periodo compreso tra il 1960 e il 1995. Il modello dell'*escalation* della forza è stato, dunque, utilizzato dagli anni Sessanta negli USA per essere sostituito poi progressivamente dallo stile della negoziazione. La caratteristica principale di questo insieme di pratiche di polizia è quella dell'uso della forza ingiustificata con l'unico scopo di disperdere i manifestanti (senza operare distinzioni tra manifestanti "pacifici" o "violenti"). In una sorta di opposizione al modello dell'*escalation* della forza, negli anni Ottanta, si assiste a un cambiamento di paradigma nel mantenimento dell'ordine pubblico. Questo nuovo modello sarà il più utilizzato nei paesi occidentali (J. McCarthy, C. McPhail, 1998; D. Della Porta, H. Reiter 1998; P. A. J. Waddington, 1993). Le pratiche alla base del modello negoziale di mantenimento dell'ordine pubblico sono strutturate attorno al principio della comunicazione e della negoziazione tra la polizia e i manifestanti. Ed è qui che secondo la letteratura sull'argomento è possibile inserire le pratiche di polizia legate alla mediazione e all'utilizzo degli agenti di collegamento³ (C. Stott, M. Scottern, H. Gorringer, 2013).

³ Nella continuazione del testo utilizzeremo i termini "mediatore", *agents de liaison*, "agenti mediatori" e "agenti di collegamento" in maniera indiscriminata, come sinonimi.

Recentemente, altri studiosi hanno definito come *strategic incapacitation model* un nuovo modello di gestione della piazza. Difatti, in molti si sono domandati se sia ancora attuale parlare di negoziazione nelle manifestazioni contemporanee; o se, piuttosto, sia necessario definire un nuovo paradigma d'intervento di polizia. A. S. Vitale (2005), per esempio, suggerisce che la polizia utilizza la strategia della negoziazione in determinate circostanze di protesta, ma fa largo uso di pratiche aggressive del mantenimento dell'ordine in altre occasioni. Altri, come P. B. Kreska e D. J. Paulsen (1997), concentrano l'attenzione sul fatto che nelle forze di polizia occidentali siano state create diverse unità paramilitari (si pensi alla SWAT)⁴, con lo scopo (tra gli altri) di garantire l'ordine pubblico nelle piazze. Secondo questi due autori, infatti, l'unità speciale SWAT è da vedersi come *il pugno di ferro* della gestione negoziata *quanto di velluto*. In sintesi, per Kreska e Paulsen il pugno di ferro e la negoziazione coesistono in sinergia. In altre parole, lo stile della negoziazione non è stato sviluppato in opposizione allo stile del confronto, ma piuttosto come l'altra faccia della medaglia, nella vecchia logica del *good cop/bad cop* dove allo stesso tempo si trovano pratiche del negoziato e l'*expertise* della strategia militare (che può essere messa in atto in qualsiasi momento). È dal corteo contro la WTO a Seattle nel 1999 che, secondo P. F. Gillham e J. A. Noakes (2007, 335), si può cominciare a parlare di un progressivo passaggio verso strategie più aggressive di mantenimento dell'ordine pubblico in sostituzione alle consolidate pratiche rituali della negoziazione. A questo proposito, come già accennato, i ricercatori parlano di *strategic incapacitation model*.

Nel libro *Securizing America: Strategic incapacitation and the policing of protest since the 11 september 2001 terrorist attack*, P. F. Gillham (2011) cerca di definire questa nuova metodica d'intervento di polizia negli Stati Uniti. Secondo l'autore, questo nuovo metodo di gestione delle manifestazioni è incentrato su diverse tattiche di polizia con l'obiettivo di neutralizzare le fonti d'azione potenzialmente perturbatrici dei manifestanti, o meglio, di "mettere in sicurezza la società". Questi scopi sono raggiungibili principalmente attraverso l'utilizzo di tecniche di sorveglianza e lo scambio d'informazioni al fine di valutare e controllare i rischi potenziali. Per esempio, l'uso degli arresti preventivi e di armi non letali fungono da strumenti per neutralizzare la protesta di chi s'impegna in tattiche di guerriglia urbana o che la polizia sospetta possa farlo. Una pratica comune di questo stile d'intervento è l'istituzione di zone recintate (l'area rossa al G8 di Genova nel 2001) – utili a un vasto con-

⁴ "Special Weapons And Tactics", unità speciale delle forze dell'ordine degli Stati Uniti che utilizza strategie e tattiche speciali d'intervento militare.

trollo dello spazio – al fine d’isolare e contenere i manifestanti, poco importa che siano realmente o potenzialmente pericolosi (P. F. Gillham, 2011).

3. L’interazione tra i poliziotti e i manifestanti

Una volta stabilito quali siano i modelli teorici di riferimento per comprendere le pratiche di polizia sul terreno delle manifestazioni, riteniamo che tali modelli – che rappresentano delle nozioni utili sul piano descrittivo – vadano poi immerse nella realtà dei fatti, che spesso sorprende per lo scollamento di prospettive che provocano nel lettore. Prima di entrare nel vivo della presentazione della nostra ricerca esplorativa è utile inquadrare il livello micro-sociale di riferimento che andremo a presentare di seguito.

Difatti, spostando l’attenzione al livello micro-sociale (ossia l’ambito del nostro studio), la variabile che Della Porta⁵ identifica come più legata alle risposte di polizia sul terreno del mantenimento dell’ordine pubblico è quella dell’interazione con i manifestanti. Il contesto e la natura di questa interazione sono estremamente importanti per comprendere le variazioni nello stile della gestione delle manifestazioni. Per esempio D. Della Porta e H. Reiter (1998) rilevano come il vietare un assembramento sia spesso un fattore chiave nello scatenarsi di dinamiche violente. In aggiunta, le tecniche utilizzate e le pratiche di polizia durante i cortei di protesta sono anch’esse portatrici di conseguenze sul piano del buon andamento di una manifestazione pubblica. Come afferma G. T. Marx (1972, 19): «Contrary to riot control manuals (and usually the wishes of higher authorities) as police encounter a crowd they may break ranks, raise their nightsticks above their shoulders and hit people on the head rather than the body»⁶. E anche P. A. J. Waddington (1991, 177-8) precisa che nel confronto con i manifestanti spesso la polizia agisce in una logica di “noi” contro “loro” (medesima logica di alcuni manifestanti) dove la folla è considerata un corpo indistinto e non composto da singoli individui: «they may be wearing protective clothing with visors to obscure their facial features; and they will almost certainly be acting, not as individuals, but as a group. The target of their actions will not be other individuals, but an equally anonymous collective – “the crowd”, “Them” – who will have insulted and physically attacked “Us” – the police. Officers’ anger and frustration will

⁵ D. Della Porta e H. Reiter nel loro libro collettaneo *Policing Protest* (1998) definiscono un modello a sei variabili per identificare le variazioni nello stile della gestione dell’ordine pubblico. Queste sei variabili sono: a) la cultura di polizia, b) il *police knowledge*, c) la struttura di polizia, d) il governo, e) l’interazione polizia-manifestanti, f) la variabile dell’opinione pubblica e dei media.

⁶ «Al contrario di quanto suggerito sui manuali di polizia (e generalmente nelle speranze delle autorità di polizia) quando la polizia incontra la folla spesso può rompere le fila, alzare gli sfollagente sulle spalle e colpire le persone sulla testa piuttosto che sul corpo» (traduzione nostra).

thus have been aroused, and a baton charge will allow retaliation in conditions which minimize individual responsibility»⁷.

Altro elemento sovente presente in letteratura – proprio con riferimento all’interazione tra poliziotti e manifestanti – è quello descritto come la “memoria d’elefante” da D. Della Porta e H. Reiter (1998). In altri termini, la polizia durante la protesta è sempre attenta ad apprendere nuove tattiche d’intervento come conseguenza diretta dell’interazione con i manifestanti. In sintesi l’esperienza acquisita sul terreno dimora tra le competenze del sapere di polizia ed è quindi pronta ad essere reinterpretata in qualsiasi momento al fine di essere utilizzata per far fronte a nuove sfide.

Riassumendo, la dinamica d’interazione poliziotti/manifestanti è multifaccettata e influenzata dalle azioni attuate per disperdere la folla. Si può, dunque, notare che questa pratica di polizia porta con sé problemi a livello di coordinazione tra le unità presenti sul terreno della protesta come conseguenze d’incertezze nella catena di comando o per via di obiettivi e scelte tattiche non sufficientemente chiare.

4. Ordine pubblico e mediazione

In un universo di pratiche di polizia eterogenee e di strategie d’intervento che spesso sfuggono ai modelli teorici di riferimento elencati in letteratura, nuovi strumenti si fanno strada nella gestione delle manifestazioni. È il caso, per esempio, degli agenti mediatori (*liaison officers, agents de liaison*), espressione di una sorta di nuovo paradigma definito come *strategic facilitation* (facilitazione strategica) (H. Gorringer, C. Stott, R. Rosie, 2012, 129) o *liaison based public order policing* (ordine pubblico basato sulla mediazione) (C. Stott, H. Gorringer, 2013), che Gorringer comunque inserisce nell’ambito del modello della strategia negoziata. Una prima unità di “dialogo di polizia” fu usata dalla municipalità di Stoccolma nel 2001 a seguito dei disordini a Göteborg come parte integrante di speciali pratiche di polizia (C. Stott, 2011; S. Holgersson, J. Knutsson, 2011).

Questi agenti di collegamento hanno il delicato compito di aggiungere un livello di *problem-solving* situazionale al quadro più ampio del mantenimento dell’ordine pubblico al fine di mediare nelle situazioni di tensione

⁷ «Possono indossare indumenti protettivi con visiere al fine di oscurare i tratti del viso; e quasi sicuramente si atteggiavano non come individui ma come gruppo. Obiettivo delle loro azioni non sono altri individui ma un’altra anonima collettività – “la folla”, “loro” – che hanno attaccato e insultato “noi” – la polizia. La rabbia e la frustrazione degli agenti è così risvegliata e una carica di manganellate scatena la rappresaglia in condizioni in cui la responsabilità individuale è minimizzata» (traduzione nostra).

emergente. Per fare questo, indossano una divisa distintiva da quella degli altri colleghi (ad esempio con la scritta: *liaison officer*) e sono solitamente sprovvisti di armi di qualunque tipo. Lo scopo è di adottare un approccio “non-repressivo” prima, durante e dopo la manifestazione con l'intenzione di stabilire un legame di fiducia reciproca con i manifestanti. Infatti, questi poliziotti hanno il compito di instaurare relazioni con i manifestanti e di sfilare assieme a loro nel corteo fino a quando il raduno non è ufficialmente sciolto (cfr. C. Stott, M. Scothern, H. Gorringer, 2013). Il legame di confidenza che si crea tra gli agenti di *liaison* e i manifestanti è utile alle forze di polizia per implementare il quadro delle decisioni da prendere tempestivamente sul terreno delle manifestazioni. Spesso questi agenti correggono e mitigano preconcetti, stereotipi e scorrette letture del livello di tensione nella folla con il risultato di attenuare la tendenza all'uso della forza, agli arresti e al contenimento della protesta da parte della polizia (C. Stott, 2011; H. Gorringer, C. Stott, M. Rosie, 2012).

Allo stato dei lavori attuali, le poche ricerche disponibili sull'argomento non sono ancora delle analisi sistematiche attraverso le quali sia possibile giungere a generalizzazioni sul tema, ma come suggerito da Stott e Gorringer (2013), al momento, queste nuove pratiche sembrano utili strumenti per prevenire conflitti tra polizia e manifestanti. Con il nostro lavoro, cercheremo di aggiungere dati e prospettive alla valutazione del *liaison based public order policing*.

5. Contesto della ricerca

Nella primavera e nell'estate del 2012 il Québec ha assistito al culmine di uno dei più grandi e straordinari movimenti di protesta della sua storia. I motivi che hanno acceso la miccia della rivolta devono ricercarsi nella volontà del governo neoliberale, in carica all'epoca dei fatti, di aumentare dell'80% le tasse d'iscrizione all'università. Questa intenzione ha dato i natali alla più massiccia e forte opposizione studentesca della storia del paese e del Canada in generale (F. Theurillat-Cloutier, A. Levi, 2012), con più di 600 manifestazioni in oltre sette mesi ininterrotti. Nel febbraio del 2012 si sono svolte le prime assemblee studentesche, dove si è votato lo sciopero generale e il 22 marzo dello stesso anno si è assistito a un'enorme manifestazione a Montréal con più di 200.000 persone scese in strada. Tale data segnerà l'inizio di una lunga serie di proteste di massa. Infatti, ogni 22 dei mesi successivi al 22 marzo 2012, gli studenti (e non solo) hanno riempito con cortei e striscioni le vie della città. Queste proteste si sono diffuse per tutto il Québec e, a più riprese, anche in altre parti del mondo. Data l'ampiezza di questo movimento iniziale, agli studenti si sono aggiunte altre persone; gli eventi di piazza sono stati

caratterizzati sempre più da un'eterogeneità nelle componenti fino a diventare un movimento collettivo e multiforme. Dopo le dimissioni del ministro dell'educazione in carica all'epoca (maggio 2012) e la sconfitta del partito liberale alle elezioni (che è stato al governo per tutti i mesi della protesta), è possibile fissare il 4 settembre come momento di decorso del culmine delle proteste; tant'è che il nuovo partito maggioritario al potere, il *Parti Québécois* (PQ) annuncia l'annullamento dell'aumento delle tasse universitarie.

Nell'ambito delle contestazioni non bisogna dimenticare che, sia a livello locale (la municipalità della città di Montréal) sia a livello provinciale (il governo del Québec), ci sono stati tentativi d'interventi legislativi al fine di porre una sorta di "limite" al diritto di manifestare. Difatti, il quadro legislativo del Québec e del Canada in generale non aveva – fino a quel momento – una legislazione sull'inquadramento del diritto di manifestare. In altri termini, le varie amministrazioni e le forze di polizia si sono trovate ad affrontare masse di persone scese in strada senza che fossero a conoscenza prima del percorso del corteo, della portata della mobilitazione ecc. Sembrerà strano al nostro sguardo da europei, ma il Québec non si era mai trovato di fronte al fatto di doversi dotare di un quadro legislativo di riferimento, in quanto non si erano mai presentate situazioni di tale portata nella storia del paese. Come conseguenza di ciò il governo liberale in carica durante le proteste ha approvato una legge (la "loi 78") che limitava il diritto di manifestare (legge poi abrogata in larga parte dal governo successivo). Lo scopo evidente del legislatore – alle prese con una protesta incontenibile e inattesa – è stato quello di cercare di ridimensionare il movimento di piazza ormai ingestibile. Purtroppo, l'effetto è stato contrario alle attese e le manifestazioni si sono intensificate sino a svolgersi anche la notte o adottare nuovi repertori d'azione.

Una pratica che è stata utilizzata subito dopo la promulgazione della legge 78 è la cosiddetta protesta improvvisata delle *casseroles* dove chiunque (studenti, famiglie, bambini, anziani) si riversava nelle strade con pentole e padelle a creare rumore e confusione. L'effetto della legge fu, dunque, di trasformare il movimento da settoriale (studenti) a globale ed eterogeneo (la cittadinanza). Questo, però, porterà con sé anche un aumento della tensione e una conseguente reazione più repressiva delle forze di polizia (F. Dupuis-Déri, 2013).

A questo proposito è utile citare qualche riferimento ad alcuni eventi concreti che si sono succeduti durante la protesta studentesca. Nonostante non ci siano state morti durante il periodo del conflitto studentesco, ad esempio, il 7 marzo 2012, durante una manifestazione a Montréal, un manifestante è stato gravemente ferito a un occhio da una granata assordante esplosa da un poliziotto. Ancora, il 6 maggio 2012 a Victoriaville, durante il congresso

generale del partito liberale, un manifestante ha perso un occhio e un altro ha riportato un serio trauma cranico.

Non tutte le manifestazioni sono state caratterizzate da scontri e violenze. Tra aprile e maggio 2012, Montréal sarà teatro di una serie di manifestazioni notturne quasi quotidiane, come risposta ad un rifiuto di dialogo generalizzato del governo verso certe sigle sindacali degli studenti. Si sono succedute azioni pacifiche mirate, caratterizzate dallo sfilare mascherati o nudi e nelle quali non si sono registrati scontri con la polizia nonostante l'ampiezza e la durata di queste pratiche di protesta.

La polizia di Montréal ha cercato di affrontare le varie tensioni che si sono verificate durante il *Printemps Érablé* non solamente con strategie d'intervento muscolari o attraverso il solo uso della forza. Al contrario, si è messa in campo una strategia di tipo conciliativo attraverso l'uso della squadra di mediazione degli agenti di polizia della città. L'utilizzo degli *agents de liaison* sarà il fulcro di questa ricerca esplorativa sul vissuto degli agenti di polizia della città di Montréal.

5.1. Metodologia

I risultati che andremo qui a presentare sono il frutto di una ricerca qualitativa composta di una serie d'interviste semi-strutturate (della durata variabile di 1-2 ore ciascuna) alla squadra (5 elementi, cui sono stati affiancati colleghi secondo le esigenze situazionali) della SPVM implicata nelle funzioni di mediazione in tutti gli eventi di piazza durante le proteste del 2012. Le interviste sono parte di uno studio più ampio sul vissuto degli agenti di polizia nel mantenimento dell'ordine pubblico. Qui saranno riportati risultati concernenti le cinque interviste della ricerca esplorativa inerente il lavoro degli *agents de liaison*. Si tratta solo di cinque agenti intervistati perché sono stati gli unici presenti continuativamente nelle équipes di mediazione inviate sul terreno e perché sono stati i soli ad avere esperienze e competenze pregresse nel ruolo. In più, i poliziotti selezionati per questa parte della ricerca, nel momento in cui non sono impegnati nella pratica di mediazione sono degli *agents socio-communautaires*⁸ (agenti socio-comunitari). Poiché agenti socio-comunitari,

⁸ Gli agenti socio-comunitari del SPVM sono delle persone-risorsa nei quartieri per la prevenzione, le relazioni nella comunità e gli interventi per i giovani. Nel quadro delle sue funzioni, l'agente socio-comunitario deve stabilire delle relazioni quotidiane e durature con gli altri organismi comunitari, le istituzioni, le scuole, i media locali e gli abitanti del settore dove operano. Può altresì identificare i problemi e le preoccupazioni che toccano la qualità della vita e il sentimento d'insicurezza dei residenti del quartiere. Si concentra su dei gruppi sociali o su persone più vulnerabili in materia di vittimizzazione e di sentimento d'insicurezza (<http://www.spvm.qc.ca/fr/Pages/Decouvrir-le-SPVM/Decouvrir-le-travail-policier/La-patrouille/Agent-sociocommunautaire>).

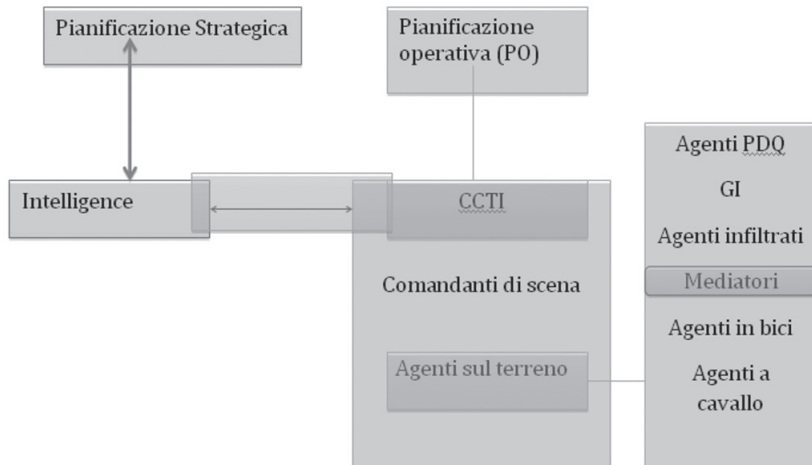
i soggetti intervistati sono membri effettivi del dipartimento delle relazioni con la comunità al distretto di appartenenza del SPVM.

Nella parte dello studio micro-sociale sul *Printemps Érablé* che presenteremo abbiamo concentrato l'attenzione – nel quadro generale della ricerca – su tematiche quali: *a)* il ruolo degli agenti mediatori, *b)* la percezione che questi poliziotti hanno dei manifestanti, *c)* l'organizzazione di polizia e le problematiche inerenti l'utilizzo dell'équipe di mediazione, *d)* le azioni intraprese sul terreno durante le manifestazioni.

5.2. L'ordine pubblico e gli agenti di collegamento all'interno del SPVM

Prima di lasciare i soggetti della ricerca liberi di esprimersi è doveroso, però, situare questi agenti all'interno dell'organizzazione del SPVM. Un breve schema dell'organigramma di polizia durante gli interventi aiuterà la comprensione del posizionamento degli agenti mediatori all'interno dell'organizzazione di polizia.

Figura 1. Organigramma del SPVM



Legenda: CCTI = Centro di comando e di trattamento dell'informazione; Agenti PDQ = Agenti di quartiere; GI = Gruppi d'intervento.

La pianificazione strategica all'interno del SPVM decide ampie aree d'intervento di polizia: grado di tolleranza, applicazione o meno di certe leggi

e quali strategie utilizzare. Di conseguenza l'*intelligence* gioca un ruolo cruciale nella preparazione e pianificazione della polizia in vista di una manifestazione. Altresì ha un ruolo specifico anche nella decisione, più in generale, sulle strategie da adottare. La pianificazione operativa (PO), invece, guida tutte le fasi sul terreno sin dall'inizio della manifestazione. È, infatti, attraverso il Centro di comando e di trattamento dell'informazione (CCTI) (suo vertice) che le decisioni operative sono prese. La PO si compone dunque di tre livelli (due di comando e uno esecutivo); il CCTI, il comandante di scena (colui che gestisce le operazioni sul campo, più alto in grado sul terreno, ha lo scopo di far circolare le informazioni dall'alto al basso e viceversa e ha un limitato potere decisionale) e gli agenti fisicamente a gestire l'ordine pubblico in piazza. Infine tra i vari agenti implicati sul terreno della protesta – come possiamo vedere dall'organigramma – l'SPVM utilizza diverse tipologie di poliziotto, da quello a cavallo a quello in bici, ai gruppi d'intervento sino alla squadra dei mediatori. La loro figura si differenzia dagli agenti che solitamente sono inviati a negoziare con i manifestanti prima delle manifestazioni e cui noi siamo soliti pensare. Gli *agents de liaison* svolgono un ruolo concretamente più complesso e delicato. Si dedicano a un confronto paritario e continuo con i manifestanti per tutta la durata, l'inizio, e anche dopo il corteo a cui sono stati assegnati; hanno una divisa riconoscibile e l'unica loro "arma" è la radio per comunicare con il comandante di scena. Ci sono casi in cui, però, se la situazione "sfugge di mano" e la protesta diventa troppo violenta, gli agenti mediatori sono prontamente ritirati dalla folla (in via precauzionale per la loro incolumità). In altre parole, quando l'ordine di polizia è di caricare la piazza e intraprendere azioni più muscolari. Andremo ora nello specifico a far "parlare" questi poliziotti il cui ruolo delicato è d'intessere un legame diretto con i manifestanti.

6. Presentazione dei risultati e riflessione sul ruolo degli agenti mediatori: il "mito" di Serpico

Chi è interessato all'argomento forze di polizia probabilmente conoscerà il film *Serpico* di Sidney Lumet del 1973 con Al Pacino come protagonista. La storia – in cui stiamo per immergerci – è ben diversa dal contesto descritto nel film, dove l'eroe lottava contro i colleghi e contro un'istituzione corrotta nella sua totalità; dove, se non ti adeguavi allo "spirito di corpo" del NYPD (New York Police Department) anche nelle sue storture più evidenti e malate, eri tagliato fuori, escluso. Come Serpico, però, gli agenti di collegamento del SPVM ci hanno trasmesso l'impressione di essere anche loro dei poliziotti "al margine", esclusi dalle dinamiche rituali e protettive di un corpo di poli-

zia restio a cambiamenti e spaventato da nuove pratiche che non prevedano il ricorso alla reazione, ma bensì alla conciliazione.

6.1. Dell'utilità dei mediatori nella gestione della piazza

Nella pratica, il lavoro degli agenti mediatori all'interno delle manifestazioni può avere un impatto positivo sulla gestione della piazza come sottolineato in letteratura (C. Stott, M. Scothern, H. Gorringer, 2013; D. Baker, 2013; H. Gorringer, M. Rosie, 2013; H. Gorringer, C. Stott, M. Rosie, 2012; D. Waddington, 2013). I poliziotti stessi – parte di questo studio – riconoscono, infatti, il loro ruolo come decisivo e prezioso per il buon andamento di una manifestazione di protesta. Ricordiamo che la figura degli agenti di collegamento deve creare un ponte con i *leaders* della protesta (prima, durante e dopo la stessa). Restando in contatto costante con i manifestanti, lo scopo è di “guidarli” nello svolgimento (possibilmente senza incidenti) della protesta. Conseguenza di ciò, un tema importante, sul quale gli intervistati pongono sovente l'accento, è la “costruzione della fiducia”: «se c'è un po' di tensione e mi rivedono, abbiamo parlato e chiacchierato per tre quarti d'ora poco prima, non dimenticano che sono poliziotto ma questo crea un legame evidente, un legame di fiducia»⁹ (intervista n. 3). Il legame di fiducia e la confidenza che i manifestanti danno a questi agenti permettono loro di avere un potere d'influenza sullo svolgimento delle manifestazioni, com'è evidenziato in quest'altro passaggio (in cui un altro intervistato cita un suggerimento che ha dato a dei manifestanti): «Io vi suggerisco per esempio di prendere questa arteria, che è comunque abbastanza larga, questo vi aiuterà a essere tutti insieme, e in più è una via che vi permette di avere una buona visibilità che è quello che volete poi in effetti e vi assicurerebbe della sicurezza. Ci hanno seguito, abbiamo un potere d'influenza in qualche modo, io questa volta qui ho avuto un potere d'influenza sulle persone» (intervista n. 2).

In sintesi, la creazione di un legame di confidenza e il potere d'influenza sui manifestanti sono gli argomenti più citati tra gli agenti di collegamento intervistati. Per loro, la riuscita di una buona manifestazione è strettamente interconnessa a questi legami che si sviluppano tra i mediatori e i *leaders* della manifestazione. Questo fatto, che si accompagna con il potere d'influenza, rende soddisfatti gli agenti che partecipano a un'operazione di polizia nella quale lo svolgimento della protesta non incorre in alcun incidente. Ancora di

⁹ Abbiamo deciso di tradurre i brani delle interviste dal francese canadese e non riportare il testo originale per esigenze di non appesantire troppo la lettura del testo. Ovviamente nella tradizione da una lingua a un'altra, note di colore si perdono, ma abbiamo cercato, il più possibile, di restare fedeli alle parole degli intervistati. Procederemo con questo metodo per tutti gli estratti successivi.

più quando un comandante di scena riconosce il ruolo decisivo dei mediatori e i colleghi si accodano nell'approvare questo successo. Difatti, in un'altra intervista un poliziotto rileva il cambio di prospettiva del comandante una volta visto l'apporto decisivo della loro squadra. È possibile porre l'accento sul fatto che l'agente mediatore deve guadagnarsi la fiducia non solo dei manifestanti, ma è sfidato a farlo anche a livello interno all'organizzazione di polizia.

6.2. Problema dell'integrazione dei mediatori nella catena di comando

Avere un ruolo riconosciuto e riconoscibile all'interno dell'organizzazione di polizia non è, però, cosa facile. Gli agenti di collegamento all'interno delle manifestazioni risentono quindi anche di un mancato riconoscimento del loro ruolo nell'istituzione di polizia. L'équipe degli *agents de liaison* è spesso misconosciuta o poco considerata in confronto ad altre tecniche d'intervento. Di conseguenza, una cattiva comprensione della loro funzione da parte dei superiori e il dare priorità ad altre attività di gestione della piazza rischiano di nuocere alla legittimità e all'efficacia di questi poliziotti (C. Stott, M. Scothern, H. Gorringer, 2013). Corollario di ciò, questo rapporto di fiducia non coercitivo che si crea con i manifestanti non è sempre riconosciuto e integrato nella pianificazione operativa (PO) dello SPVM. A questo proposito, nel nostro studio sono emersi diversi elementi di critica per quanto riguarda la cultura di polizia (D. Della Porta, H. Reiter, 1998) di fronte alle sfide d'integrare nuove pratiche nel sapere di polizia (C. D. Shearing, R. V. Ericson, 1991), nel nostro caso la mediazione attraverso gli *agents de liaison*. Abbiamo riscontrato, infatti, che questa pratica è spesso sconosciuta agli altri poliziotti all'interno dell'organizzazione di polizia e questo si traduce sovente in una mancata comunicazione tra l'équipe dei mediatori e gli altri agenti presenti sul terreno: «è stato difficile con i comandanti perché ti dico c'è stata una mancanza di comunicazione all'interno, perché molti dei comandanti sergenti di polizia non conoscono il nostro ruolo. "Perché sono qui?" "Cosa vengono a fare?" Non ci vedono come impiego della forza, non ci vedono come un elemento nell'impiego della forza... (...) C'erano dei comandanti che ci chiedevano di uscire perché non facevamo parte dello schema della pianificazione operativa, ma eravamo là, camminavamo con gli studenti, se succede qualcosa in quel caso sono obbligati a venirci a cercare, questo causava più problemi che altre cose. Ci vedevano più come una scocciatura che altro» (intervista n. 5).

E ancora un altro poliziotto commenta il problema "culturale" all'interno del suo corpo di polizia in questo modo: «Culturalmente e nella mentalità della gente la prevenzione è un male necessario, perché facciamo parte della

missione di polizia» (intervista n. 2). L'autore del brano rileva come la funzione di mediazione che lui e i suoi colleghi rappresentano sia percepita in ultima analisi come un "male necessario". Sullo stesso tenore un altro agente risponde a una nostra domanda riferendosi anch'esso a un problema di riconoscimento e comunicazione interno all'organizzazione:

Domanda: In una sera tipo, una volta che le manifestazioni sono diventate di routine, com'è che si gestisce la cosa? Chi è che prende la decisione di inviare i mediatori? Erano là tutte le sere i mediatori?

Risposta: No, guarda, abbiamo avuto delle litigate su questo perché ancora una volta è una cultura diversa, non tutti ci credono, e questo influisce sull'umore o la convinzione del comandante di scena (intervista n. 1).

In ultima analisi, il rapporto che si crea tra i mediatori, gli altri agenti sul terreno e soprattutto la fiducia riposta nei primi dal comandante di scena, ha un impatto decisivo sull'uso di questa tipologia d'intervento. Inoltre, il dialogo sul terreno tra gli *agents de liaison* e il comandante di scena può essere a tal punto incerto da risolversi in una mancata comunicazione e quindi in uno scarso utilizzo della mediazione, poiché è quest'ultimo – il comandante sul terreno – a decidere se utilizzare o no l'équipe di collegamento. Come vedremo, le problematiche legate al concetto di "cultura di polizia" e la funzione degli *agents de liaison* ci porta a identificare altre questioni basilari.

6.3. Formazione e improvvisazione

Conseguenza diretta dell'approccio ondivago a questo metodo di risoluzione dei conflitti da parte del SPVM, un elemento che è emerso nel nostro studio risulta essere quello della mancanza di una formazione adeguata di questi agenti. In accordo con uno dei principi basilari dell'efficacia della gestione dell'ordine pubblico, in altre parole l'educazione degli agenti al ruolo (S. Reicher, C. Stott, P. Cronin, O. Adang, 2004), emerge dalle interviste qui riportate una mancanza relativamente alla maturazione di competenze specifiche per i mediatori di polizia. A volte, infatti, l'équipe di mediazione è composta all'ultimo minuto, la sera prima e senza una adeguata selezione del personale operativo, eccezion fatta per gli agenti "esperti" e più professionali nel ruolo dei mediatori che sono sempre presenti nelle équipes. In aggiunta a ciò l'organizzazione è concretamente sotto pressione nell'ambito del mantenimento dell'ordine pubblico e il tempo per preferire scelte oculate è scarso. Difatti, la selezione degli agenti inviati a fare "collegamento" con i manifestanti è sovente un processo casuale, chiunque può essere aggiunto all'équipe un giorno ed essere mandato sotto copertura a fare infiltrazione il giorno dopo. È superfluo rilevare qui l'inutilità di una scelta di questo tipo.

Nel contesto del *Printemps Érablé* è doveroso aggiungere che l'SPVM si è trovato a gestire un enorme flusso di manifestazioni per un periodo lunghissimo, cosa mai avvenuta prima nella storia del paese. Conseguenza di ciò, non conoscendo quali e quante manifestazioni si sarebbero susseguite nei giorni, l'organizzazione di polizia è stata spinta all'improvvisazione dall'eccezionalità della situazione in corso. Gli agenti da noi intervistati che compongono il "nocciolo duro" dei mediatori, ossia coloro con più esperienza nel settore, rendono evidente come sovente l'équipe sia formata da persone con esperienze e competenze differenti in questa pratica operativa. Cosa che provoca frustrazione nei più esperti e incomprensione del ruolo negli altri. Riportiamo qui un passaggio a tratti anche divertente di un agente mediatore che descrive (riferendosi personalmente al collega) il comportamento di un agente inviato nella sua squadra senza averne adeguata preparazione: «aspetta un minuto, non sei in pattuglia adesso, è vero che quel ragazzo fuma uno spinello a dieci passi da te, ma non era necessario che intervenissi, in più poi che ti sei fatto accerchiare e ti sei messo a dire: "Che cos'hai in mano!", noi non siamo qui per questo. Non c'è una formazione che esiste come mediatore in servizio, trovare delle persone improvvisate per farlo, non è così semplice» (intervista n. 3).

Più netto e chiaro è il passaggio di quest'intervistato che si sofferma espressamente (e criticamente) sulla questione di una non adeguata formazione degli agenti inviati a fare mediazione: «Eravamo in tanti e il problema con i mediatori è che non hanno una formazione, non tutti possono fare della mediazione. Non tutti sono a loro agio nel farlo. E in questo caso, il fatto di aver messo delle persone con la divisa di mediatori, non ha funzionato. Non è che perché hai una divisa, che all'improvviso tu diventi mediatore di colpo, non è vero che diventi mediatore, per questo c'è bisogno di abilità e di attitudini particolari» (intervista n. 5).

In conclusione, il posto della mediazione all'interno della cultura di polizia (C. D. Shearing, R. V. Ericson, 1991; J. B. L. Chan, 1997) – almeno per quanto riguarda il corpo da noi studiato – è ancora incerto. A nostro avviso, infatti, la mediazione nella gestione delle manifestazioni è una pratica non ancora assimilata e/o integrata nelle cosiddette missioni di polizia; sono *in primis* gli stessi mediatori a riconoscere questo fatto. Ricordiamo che i mediatori sono agenti di polizia come tutti gli altri, che svolgono questa funzione solo in determinati periodi del loro mandato e quindi condividono le stesse mansioni, gli stessi valori e lo stesso attaccamento al lavoro dei loro colleghi, si "percepiscono" come differenti solo in relazione a questa delicata mansione affidata loro. Difatti il sistema culturale di riferimento degli agenti mediatori è diverso da quello degli altri poliziotti, come suggerirebbe J. B. L. Chan (1997), fa parte di un processo della cultura di polizia in costante

mutamento. Sono gli stessi mediatori a non riconoscersi nel “vero” lavoro di polizia dove ci si “sporca le mani” e si mettono in atto pratiche d’intervento muscolari. Essi stessi durante la loro funzione di mediazione non si sentono appartenere a questo ruolo di polizia costruito simbolicamente come emblema a difesa della pace sociale e della protezione della popolazione (P. K. Manning, 1977). Corollario al disconoscimento interno è – come emerge dalle interviste – che l’*agent de liaison* si trova spesso a dover “mediare” con gli altri poliziotti, siano essi diretti superiori (comandanti di scena) o dello stesso grado (colleghi sul campo durante il mantenimento dell’ordine). In ultima analisi, la mancata comunicazione è la tematica unanimemente sollevata tra gli agenti da noi intervistati.

6.4. Il mediatore, un poliziotto a parte...

Nel nostro studio, tra i risultati ottenuti, una riflessione ci ha colpito più di altre. La percezione che questi agenti hanno del loro ruolo. Abbiamo poc’anzi sollevato la questione di come questi poliziotti si percepiscano a tutti gli effetti tutori dell’ordine nelle mansioni comuni a tutti gli altri. Quando indossano la divisa dei mediatori, però, la loro percezione diviene più complessa. È come se questi poliziotti aderissero a più ruoli contemporaneamente. Dei Peter Parker (agente normale)/Spider Man (*agent de liaison*). Il paragone fumettistico può rivelarsi eccessivo, ma ci aiuta a comprendere la visione di questi agenti nel momento in cui sono chiamati a essere degli agenti sì, ma al contempo mediatori. Sembrerebbe che le loro sensazioni derivanti dall’esperienza diretta con i manifestanti – i “sensi di ragno” di Spider Man – scendessero più in profondità e la loro visione fosse multiforme e più problematizzante. Ad esempio, la loro percezione della “folla” non è quella tipica degli organismi di polizia che – similamente a G. Le Bon (1895) – considera gli individui che manifestano come un corpo unico, indistinto e incontrollabile. Difatti, come emerge da altre interviste condotte con poliziotti non mediatori, abbiamo potuto verificare che anche in questo caso è riscontrabile uno scollamento di percezioni e prospettive. Per i poliziotti mediatori, in costante contatto con i manifestanti, la folla diventa un insieme d’individualità e di persone singole in interazione e confronto tra loro e in gruppo. In aggiunta a ciò, anche il punto di vista sulle motivazioni della protesta è più critico e complesso, com’è più critica e complessa la loro visione del Governo e di come quest’ultimo gestisca la problematica di piazza. Questa riflessione è in linea con i risultati rilevati da D. Baker (2013) dove si pone l’accento sull’importanza del ruolo della mediazione di polizia nel comprendere la cultura, l’identità e la storia di chi protesta al fine di stabilire un legame di comunicazione e fiducia con quest’ultimo.

Il mediatore è, dunque, un poliziotto “stretto all’angolo”, a livello professionale, tra il potere politico al Governo, gli altri poliziotti e i manifestanti. Possiamo definirlo come una figura atipica, un poliziotto a parte. Nelle interviste è emerso, infatti, come abbiamo appena rilevato, che la percezione del manifestante “buono o cattivo” non esiste, gli agenti di collegamento si avvicinano alle diverse tipologie di manifestante in modo molto più ricco di sfumature che essi stessi rilevano. Il mediatore, poiché inserito costantemente nella situazione di piazza e per il fatto di essere in condizione di prossimità sia fisica sia di legame fiduciario con il manifestante, ha una lettura sfaccettata non solo del proprio ruolo ma anche di quello di chi protesta:

Domanda: Possiamo chiamarlo il nocciolo duro? Il famoso nocciolo duro?

Risposta: Nocciolo duro sì, ma nocciolo duro non vuol dire quello difficile. È sempre lì il nocciolo duro che tiene botta, ma non è quello difficile. Bisogna fare la differenza tra il nocciolo che porta confusione e il nocciolo duro, cioè quelli che erano là tutte le notti, li conosciamo per nome loro, in più è stato divertente, scrivevano delle scettette. Come possiamo provocare i poliziotti? Come metterli in gioco? C’era tutto un lavoro che facevano là dentro e l’ho trovato molto divertente, facevano dei piccoli sketch, dei piccoli teatrini quando vedevano i poliziotti veramente per provare a provarli (intervista n. 5).

In questo estratto emerge esplicitamente la natura multiforme dello sguardo del mediatore all’interno dell’universo dei manifestanti. La posizione dell’*agent de liaison* è una posizione privilegiata e preziosa, che gli permette di andare a fondo e fare esperienza diretta con i manifestanti. Visione dettagliata che spesso sfugge agli organismi di polizia. Un altro passaggio esprime la stessa percezione multiforme:

Quindi dire ce ne sono di buoni, di cattivi, no questo non funziona per niente. Sì, tu sai che ce ne sono che quando si mettono in modalità: ok la manifestazione comincia, mi metto d’impegno e sfido tutto quello che è polizia, tutto quello che è forma d’autorità. Va bene, in più li conosciamo e ci si guarda delle volte con dei grandi sorrisi. Ce ne sono alcuni con cui chiacchieri, tra gli altri uno con cui si è chiacchierato un pomeriggio, ci siamo divertiti, la volta dopo, e là ho imparato la lezione, la volta dopo, dove l’ho visto in una manifestazione, lo raggiengo per salutarlo. In più che quando ci siamo visti il giorno prima o l’ultima volta super stretta di mano: è stato divertente, riparlamo. La volta dopo: Hey ciao, come va? Ha guardato la mia mano e ha detto: Io non parlo con la polizia. È perché c’era pieno di gente intorno a lui, lui voleva giocare il ruolo del leader, c’era il suo portavoce e ha detto: fuori la polizia (intervista n. 3).

Notiamo ancora che la percezione che gli intervistati hanno del manifestante non è per nulla bidimensionale, ma strutturata intorno all’esperienza che il

poliziotto di collegamento vive tutti i giorni all'interno della manifestazione. In sintesi, possiamo avere una lettura dei disordini (P. A. J. Waddington, 1991, 1993) non conforme a quella che l'organismo di polizia ha o comunica all'esterno. Tra i mediatori all'interno della protesta c'è dunque una consapevolezza che non ha riscontro unanime. Al di là d'identificare il problema in un gruppo di estremisti, in un nocciolo duro (come abbiamo visto, multi-sfaccettato) o di fare generalizzazioni. Gli *agents de liaison* sono consapevoli che oltre a queste caratteristiche ed etichette del manifestante *tipo* non esiste il buono o il cattivo contestatore, ma esistono la situazione e le interazioni (D. Della Porta, H. Reiter, 1998) attuate tra chi manifesta e i poliziotti, nel teatro della protesta, che possono giocare affinché ci sia un cambio di attitudini degli uni verso gli altri. Ed è qui che si esprime tutto il ruolo dei mediatori.

Cosa, invece, non emerge a questo stadio dal nostro studio è il ruolo degli agenti che sono inviati a fare mediazione pur non avendone adeguata formazione. Sugeriamo che ricerche e studi ulteriori possano meglio prendere in considerazione il ruolo giocato da agenti non mediatori nella formazione delle squadre di collegamento, nelle interazioni con i colleghi nella mediazione e come questo possa giocare a favore o meno della buona riuscita dell'operazione conciliativa durante una manifestazione. Inoltre, sarebbe opportuno allargare il campione della ricerca anche ai manifestanti che sono stati in contatto con gli agenti mediatori per corroborare la percezione del ruolo di questi ultimi attraverso lo sguardo di chi era l'obiettivo del lavoro dei mediatori. Ciò donerebbe una visione più piena e completa della figura degli *agents de liaison*.

7. Conclusioni

I risultati mostrati in quest'articolo sono, in linea di massima, conformi al limitato materiale che si può trovare in letteratura sull'argomento (C. Stott, M. Scothern, H. Gorringer, 2013; D. Baker, 2013; D. Waddington, 2013; H. Gorringer, M. Rosie, 2013; H. Gorringer, C. Stott, M. Rosie, 2012). Nella nostra ricerca esplorativa quello che più di tutto s'impone ai nostri occhi è come un adeguato riconoscimento e una buona comunicazione siano essenziali al funzionamento della figura dell'*agent de liaison*, soggetto non sempre presente nettamente negli altri studi che affrontano il *liaison based public order policing*. Come evidenziato da H. Gorringer, C. Stott e M. Roise (2012), attraverso l'espressione *police the police*, anche nel nostro caso di studio, gli agenti intervistati si attardano sulla problematica legata al dover mediare non solo con i manifestanti, ma anche all'interno della propria struttura organizzativa; fino a dover essere riconosciuti come figure e come facenti parte della funzione di polizia. Cosa invece non è presente in letteratura, o almeno non

nella forma dettagliata del nostro microcosmo delle manifestazioni montreali del *Printemps Érablé*, è la complessità di visione che gli agenti mediatori dimostrano di avere dei manifestanti. Percezione dinamica che li spinge a non voler incasellare o categorizzare i manifestanti in “buoni o cattivi” per il semplice fatto che, essendo a contatto con questi costantemente e riuscendo a intessere relazioni più in profondità, gli *agents de liaison* sono in grado di notare caratteristiche individuali e di conseguenza non identificano i manifestanti in macro-categorie semplicistiche.

Per terminare, è utile porre l'accento sulle criticità che i poliziotti mediatori trovano nel loro compito. Rileviamo che, in linea con C. Stott, M. Scothern e H. Gorringer (2013), il problema della comunicazione non è il solo a destare preoccupazione. Ciò dovrebbe stimolare futuri studi e analisi del fenomeno al cui centro porre la formazione di questi agenti e la selezione che di questi è fatta. Come rilevato nel testo, gli agenti di collegamento lamentano una mancanza di organizzazione nel comporre le squadre di mediazione e nel formarle. In accordo con H. Gorringer, C. Stott e M. Rosie (2012) suggeriamo di approfondire attraverso successive ricerche la metodica di selezione di questi agenti e il loro processo di apprendimento della funzione, che per i pochi dati di cui siamo in possesso, per ora, sembra (almeno per quanto riguarda l'SPVM) ancora abbastanza randomizzata e non integrata all'interno delle pratiche di polizia del mantenimento dell'ordine pubblico. Spingendoci oltre, la presentazione di questa breve dissertazione evidenzia come il “mito” di Serpico sia un'utile metafora per guardare con curiosità e ammirazione a un prezioso strumento di polizia com'è l'agente mediatore all'interno delle manifestazioni. Purtroppo, però, questo nuovo metodo conciliatorio di gestire la piazza è – per il momento – non ancora integrato e piuttosto rigettato come un corpo estraneo, come un trapianto mal riuscito, dall'istituzione da noi studiata.

Riferimenti bibliografici

- BAKER David (2013), *Police and protester dialogue: Safeguarding the peace or ritualistic sham?*, in “International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice”, pp. 83-104.
- CAREY Sabine C. (2006), *The dynamic relationship between protest and repression*, in “Political Research Quarterly”, 59, 1, pp. 1-11.
- CHAN Janet B. L. (1997), *Changing police culture. Policing in a multicultural society*, Cambridge University Press, Cambridge.
- DELLA PORTA Donatella, REITER Herbert (1998), *Policing protest. The control of mass demonstrations in Western democracies*, University of Minnesota Press, Minneapolis.
- DUPUIS-DÉRI Francois (2013), *À qui la rue? Répression policière et mouvements sociaux*, Les Éditions Écosociété, Montréal.

- GILLHAM Patrick F. (2011), *Securitizing America: Strategic incapacitation and the policing of protest since the 11 september 2001 terrorist attacks*, in "Sociology Compass", 5-7, pp. 636-52.
- GILLHAM Patrick F., EDWARD Bob, NOAKES John A. (2013), *Strategic incapacitation and the policing of Occupy Wall Street protests in New York City, 2011*, in "Policing and Society: An International Journal of Research and Policy", 23, 1, pp. 81-102.
- GILLHAM Patrick F., MARX Gary T. (2000), *Complexity and irony in policing and protesting: The world trade organization in Seattle*, in "Social Justice", 27, 2, 80, pp. 212-36.
- GILLHAM Patrick F., NOAKES John A. (2007), *"More than a march in a circle": Transgressive protests and the limits of negotiated management*, in "Mobilisation: An International Quarterly", 12, 4, pp. 341-57.
- GORRINGE Hugo, ROSIE Michael (2013), *"We will facilitate your protest": Experiments with Liaison Policing*, in "Policing", 7, 2, pp. 204-11.
- GORRINGE Hugo, STOTT Clifford, ROSIE Michael (2012), *Dialogue police, decision making, and the management of public order during protest crowd events*, in "Journal of Investigative Psychology and Offender profiling", pp. 111-25.
- HOLGERSSON Stefan, KNUTSSON Johannes (2011), *Dialogue policing: A means for less collective violence?*, in MADENSEN Tamara, KNUTSSON Johannes, a cura di, *Crime prevention studies: Preventing collective violence*, Lynne Rienner, Boulder, pp. 191-216.
- KRESKA Peter B., PAULSEN Derek J. (1997), *Grounded research into US paramilitary policing: Forging the iron fist inside the velvet glove*, in "Policing & Society", 7, 4, pp. 253-70.
- LE BON Gustave (1895), *Psychologie des Foules*, Édition Félix Alcan, Paris.
- LEVI Andrea, THEURILLAT-CLOUTIER Fanny (2012), *Le Printemps érable: an education in dissent*, in "Canadian Dimension Publication", pp. 19-20.
- MANNING Peter K. (1977), *Police work: The social organization of policing*, The Massachusetts Institute of Technology Press, Cambridge.
- MARX Gary T. (1972), *Civil disorder and the agents of social control*, in "Journal of Social Issues", 26, 1, pp. 19-58.
- MCCARTHY John, McPHAIL Clark (1998), *The institutionalization of protest in the United States*, in MEYER Savid D., TARROW Sidney, a cura di, *The social movement society*, Rowman & Littlefield Publishers, Oxford, pp. 83-110.
- REICHER Stephen, STOTT Clifford, CRONIN Patrick, ADANG Otto (2004), *An Integrated approach to crowd psychology and public order policing*, in "Policing: An International Journal of Police Strategies and Management", 27, 4, pp. 558-72.
- SHEARING Clifford D., ERICSON Richard V. (1991), *Culture as figurative action*, in "The British Journal of Sociology", 42, 4, pp. 48-506.
- STOTT Clifford (2011), *Crowd dynamics and public order policing*, in MADENSEN Tamara, KNUTSSON Johannes, a cura di, *Crime prevention studies: Preventing collective violence*, Lynne Rienner, Boulder, pp. 25-46.
- STOTT Clifford, GORRINGE Hugo (2013), *From peel to PLTS: Aapting to liaison based public order policing in England and Wales*, in BROWN Jennifer, a cura di, *The future of policing: Papers prepared for the Stevens independent commission into the future of policing in England and Wales*, Routledge, Abingdon, pp. 239-51.

- STOTT Clifford, SCOTHERN Martin, GORRINGE Hugo (2013), *Advances in liaison based public order policing*, in "England: Human Rights and Negotiating the Menagement of Protest? Policing", 7, 2, pp. 212-26.
- VITALE Alex S. (2005), *From negotiated management to command and control: How the New York Police Department polices protests*, in "Policing and Society: An International Journal of Research and Policy", 15, 3, pp. 283-304.
- WADDINGTON Peter A. J. (1991), *The strong arm of the law*, Clarendon Press, Oxford.
- WADDINGTON Peter A. J. (1993), "*The case against paramilitary policing*" considered, in "British Journal of Criminology", 33, 3, pp. 353-73.
- WADDINGTON David (2013), *A 'kinder blue': Analysing the police management of the Sheffield anti-'Lib Dem' protest of March 2011*, in "Policing and Society", 23, 1, pp. 46-64.

