

La mediazione

E Kolar

La mediazione è...

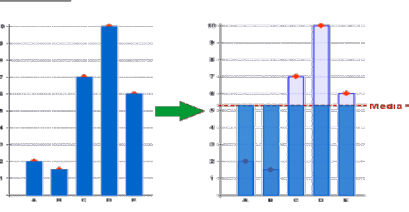
- «... un processo, il più delle volte formale, attraverso il quale una terza persona neutrale tenta, attraverso l'organizzazione di scambi tra le parti, di permettere a esse di confrontare i propri punti di vista e di cercare, con l'aiuto del mediatore, una soluzione al conflitto che le oppone» (Bonafè-Schmitt)
- «... un processo nel quale una terza persona neutrale, adeguatamente formata, fa incontrare le persone coinvolte nel conflitto. Le parti hanno possibilità di parlare del conflitto e di negoziare, se possibile, una sua risoluzione. I mediatori non impongono accordi. Il processo di mediazione ha il compito di conferire maggiore potere decisionale alle parti in conflitto...attraverso la comunicazione faccia a faccia il conflitto (può) essere umanizzato, la tensione ridotta e gli stereotipi presenti tra le parti modificati» (Umbreit, Roberts)

E Kolar

Mediazione

- Mediare = dividere, aprire nel mezzo (tardo latino)
- Mediare = passaggio da una proposizione a un'altra attraverso una o più proposizioni intermedie (in filosofia) → avanzamento lento, a volte faticoso, verso un fine condiviso

E Kolar



| Compagni | Colore maglietta |
|-------------|------------------|
| Compagno 1 | blu |
| Compagno 2 | nero |
| Compagno 3 | rosso |
| Compagno 4 | blu |
| Compagno 5 | giallo |
| Compagno 6 | blu |
| Compagno 7 | blu |
| Compagno 8 | nero |
| Compagno 9 | blu |
| Compagno 10 | verde |

distribuzione qualitativa ordinabile

| nome | voto |
|-------------|------|
| SCARSO | |
| MEDIOCRE | |
| MEDIOCRE | |
| SUFFICIENTE | |
| SUFFICIENTE | |
| DISTINTO | |
| OTTIMO | |

← MEDIANA

WWW.OKPEDIA.IT

Media =presuppone incompatibilità di valori → risolve il conflitto recidendo; è valore intermedio, ma presuppone separazione e divisibilità; esclude la congiunzione (giudizio)

Moda = valore più frequentato; desiderio doppio e pratica ambigua dell'includere ed escludere, appartenere e differenziare (Simmel)

Mediana = punto *intermedio* in una struttura binaria composta dall'opposizione complice di due estremi → equidistante/equiprossima dai due estremi = è lo *spazio comune* dei due termini opposti →spazio dell'*argomentazione*

E Kolar

Mediazione – parole chiave

- **Processualità:** la mediazione prevede un rituale preciso; privilegia l'oralità; è ternaria nel processo e negli esiti
- **Terzietà:** il mediatore non è portatore di interessi rispetto alla lite; a differenza del giudice, tuttavia, non decide sulla controversia. È imparziale rispetto alle parti e al conflitto, è equiprossimo rispetto al sentire delle parti
- **Scambi comunicativi:** le parti si confrontano direttamente (non tramite rappresentanti) e cercano una soluzione al conflitto che le oppone
- **Responsabilità:** la soluzione del conflitto è affidata alle parti

E Kolar

Modello umanistico (Morineau, Umbreit)

- Riferimenti teorici: approccio umanistico, costruttivismo sociale, approccio narrativo
- Conflitto = disordine → costante oscillazione tra ordine-disordine-creazione di un nuovo ordine (riorganizzazione → costruttivismo)
- Non esiste una verità assoluta → **verità dialogica** = verità che le persone producono e condividono nel dialogo → linguaggio non è solo veicolo di informazioni sulla realtà, ma produce la realtà → il dialogo ha una valenza **generativa** (= produce nuovi significati) e **trasformativa** (modifica significati preesistenti)
- Componente etica → **dignità** della persona → conflitto priva le parti di quote della loro identità e dignità → mediazione restituisce dignità e identità + responsabilità decisionale rispetto al conflitto → **empowerment, recognition**
- Obiettivo della mediazione → ri-costruire una comunicazione interrotta o bloccata → creare uno **spazio simbolico comune**, senza annullare le diversità → spazio simbolico comune = **spazio intermedio** entro cui si possono consolidare sistemi mediatori → spazio **pubblico** = sottoposto al controllo dei cittadini

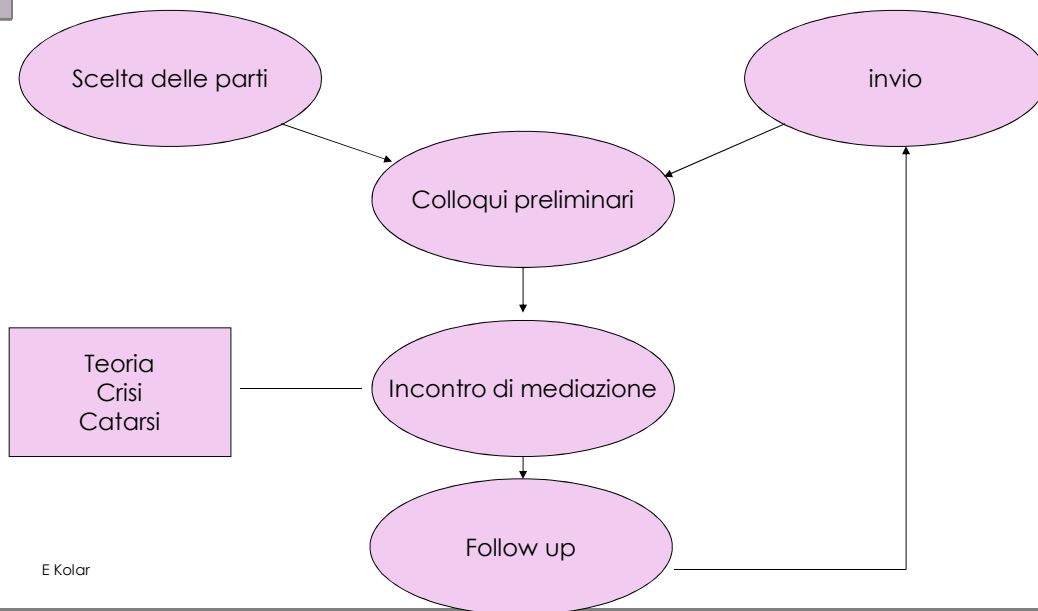
E Kolar

La mediazione è...

- Volontaria
- Confidenziale

E Kolar

Processo di mediazione



E Kolar

Processo di mediazione – fasi preliminari

- **Avvio:**
 1. **scelta** delle parti o di una di esse
 2. **invio** da parte di un soggetto terzo (es. magistratura o servizi). Se la mediazione avviene in ambito penale preliminarmente all'invio ci deve essere un riconoscimento di responsabilità da parte del reo.
- **Fase preliminare:** incontri separati con le parti finalizzati a:
 1. **spiegare** in cosa consiste la mediazione
 2. acquisire il **consenso** libero e informato delle parti
 3. verificare la **fattibilità** del percorso
- In questa fase vengono incontrati anche i genitori (se le parti sono minorenni) e i difensori (in caso di concomitante processo penale o civile)

E Kolar

Processo di mediazione - incontro

- Preliminarmente viene **spiegato** in cosa consiste la mediazione e vengono date delle **regole** che sono regole di parola
- 1. **Teoria:** le parti vengono invitate a **narrare** il conflitto. La parola viene data prima ad una poi all'altra. Al termine delle narrazioni il mediatore propone una **sintesi** per ciascuno dei due racconti e restituisce la parola alle parti
- 2. **Crisi:** se nella fase precedente le parti si rivolgevano al mediatore, ora iniziano ad **interrogarsi direttamente**. È in questa fase che il conflitto viene esplicitato nelle sue componenti cognitive ed emotive e può essere risemantizzato
- 3. **Catarsi:** le persone hanno dato un **nuovo significato** all'evento e, abbandonando i ruoli che avevano in precedenza, hanno **ridefinito le regole della loro comunicazione**. In questa fase le persone possono anche accordarsi su aspetti economici o riparativi-risarcitori.

Processo di mediazione – follow up

- Restituzione all'eventuale inviante dell'esito della mediazione nel rispetto della confidenzialità = non si narrano i contenuti, ma si indica l'esito del processo (es. *riuscito/non riuscito; hanno/non hanno ristabilito la comunicazione*)
- Valutazione dell'esito a distanza di tempo (es. sei mesi dopo l'incontro di mediazione)

E Kolar

Il mediatore

- Figura imparziale rispetto alle persone, estranea ai contenuti della lite, equiprossima alle parti sul versante emotivo
- Facilitatore di processi comunicativi (guida nel modello sistemico)
- Non è investito di potere o autorità → potere di servizio = potere conferitogli dalle parti
- Ha una formazione specifica, non è necessario un background formativo particolare (mediazione umanistica)
- Nei casi di accordi economici o giuridici può avvalersi della figura di un consulente (es. avvocato) per la stipula dell'accordo

E Kolar

Tecniche usate dal mediatore

- **Ascolto** attivo ed empatico → accogliere l'altro
- Saper porre domande
 - Domande **aperte**: consentono narrazioni, libera espressione delle parti
 - Domande a **spirale** (*in che senso?*): consentono l'approfondimento di un contenuto
 - Domande **di ritorno** (rispondere a una domanda con un'altra domanda): evitano la delega insita nella domanda posta al mediatore
 - Domande **guidate**: introducono un argomento
 - Domande **chiuse**: solitamente vanno evitate, si usano solo se si teme che l'accordo raggiunto non sia autentico (presenza di zone d'ombra)
- Proporre delle **sintesi**: devono rispecchiare la posizione di ciascuna parte
- **Rispecchiamento** (*mirroring*)
- **Silenzio**
E Kolar

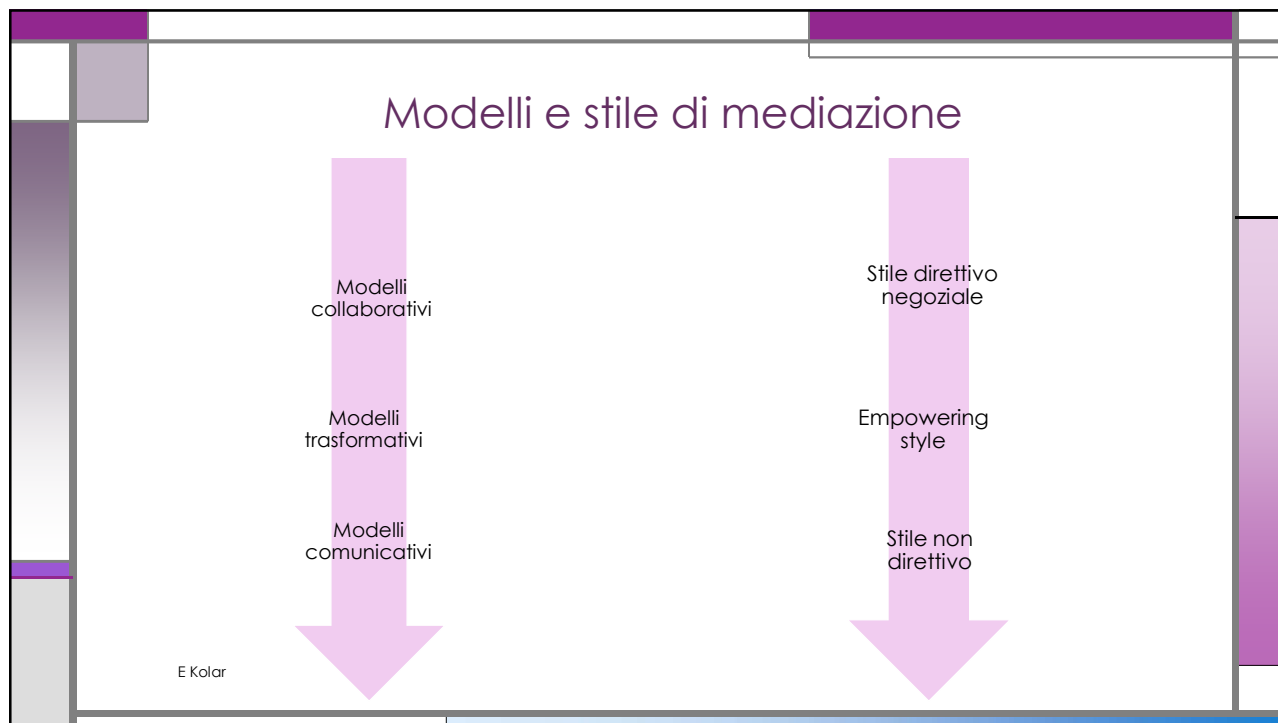
Circle o conference

- È una forma di mediazione di gruppo utilizzata in ambito familiare, comunitario, penale
- Si ispira al modello neozelandese della Family Group Conference
- Poggia sull'idea che il conflitto sia pervasivo e tenda progressivamente a estendersi dai confliggenti alle persone a essi prossime
- Coinvolge direttamente i confliggenti, le persone significative e, a volte, alcuni esponenti della comunità interessate (anche solo potenzialmente) dal conflitto

E Kolar

| | Negoziabile | Sistemico | Umanistico | Narrativo | Agire comunicativo |
|------------------------|---|--|--|--|--|
| Teorie di riferimento | Utilitaristica Strutturale Scambio | Teoria dei sistemi Costruttivismo | Appr. umanistico Costruttivismo soc. Appr. narrativo | Approccio narrativo | Agire comunicativo |
| Obiettivo | Ripristinare un certo livello di equità | Ri-stabilire una relazione tra persona e contesto | Ri-stabilire una comunicazione | Co-costruz. Storia comune | Nuove regole di comportamento |
| Processo di mediazione | Definizione del pb Diagnosi (quali cause/ostacoli alla soluzione?) Prognosi (quali scenari futuri?) Terapia (quali strategie per risolvere il problema?) Attuazione Verifica/valutazione | Primi contatti con parti Selezione strategia di M Raccolta e analisi info. Pianificazione M Inizio sedute Definizione del pb Disvelamento interessi Generare diverse possibilità di accordo Valutazione delle possibilità Contrattazione finale Accordo formale | Incontri preliminari Incontro faccia a faccia: - Teoria - Crisi - Catarsi Conclusione Follow up | Ingaggio Decostruzione della narrazione Costruzione di una storia alternativa condivisa | Fase preliminare Incontro faccia a faccia Ricerca dell'accordo Accordo Verifica degli impegni presi |
| Esito | Compromesso, accordo | Accordo - relazione | Ristabilire la com. /consenso | Condividere universi simb. | Ricostruire la com./consenso |

E Kolar



Esito della mediazione

- Approccio negoziale → compromesso, accordo (win/lose)
- Approccio negoziale integrativo (Fisher, Ury) → accordo, compromesso (win/win)
- Approccio umanistico (Morineau), approccio narrativo, approccio dell'azione comunicativa (Bonafè-Schmitt) → consenso =
 - Ogni discorso può giungere a un consenso attraverso l'argomentazione → consenso vero perché condiviso dai partecipanti → la verità non è la verità oggettiva, bensì la verità costruita dialogicamente (nelle diverse possibilità di discorso sviluppate in mediazione) nella quale entrambe le parti si riconoscono → teoria consensuale della verità (Habermas)
 - Overlapping consensus (consenso per intersezione) → le persone riconoscono di aver un mondo comune (condividono i significati, si riconoscono reciprocamente), pur mantenendo le loro differenze (Rawls)
- **nel servizio sociale: condivisione (Gui, 2004):** cercare una definizione condivisa della realtà problematica da affrontare e degli obiettivi da raggiungere → comune utilizzo dello spazio fisico, emotivo, simbolico

E Kolar



E Kolar

Riferimenti bibliografici

- Bramanti D. (2005), *Sociologia della mediazione. Teorie e pratiche della mediazione di comunità*, FrancoAngeli, Milano
- Castelli S. (1996), *La mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, Milano
- Maci F. (2011), *Lavorare con le famiglie nella tutela minorile*, Erickson, Trento
- Morineau J. (2000), *Lo spirito della mediazione*, FrancoAngeli, Milano
- Morineau J. (2018), *La mediazione umanistica*, Erickson, Trento
- Scaparro F. (cur.) (2001), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzione alternative delle controversie*, Guerini e Associati, Milano

E Kolar