

La mediazione

E Kolar

La mediazione è...

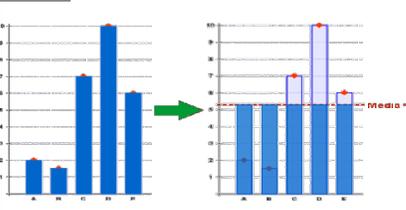
- «... un processo, il più delle volte formale, attraverso il quale una terza persona neutrale tenta, attraverso l'organizzazione di scambi tra le parti, di permettere a esse di confrontare i propri punti di vista e di cercare, con l'aiuto del mediatore, una soluzione al conflitto che le oppone» (Bonafè-Schmitt)
- «... 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

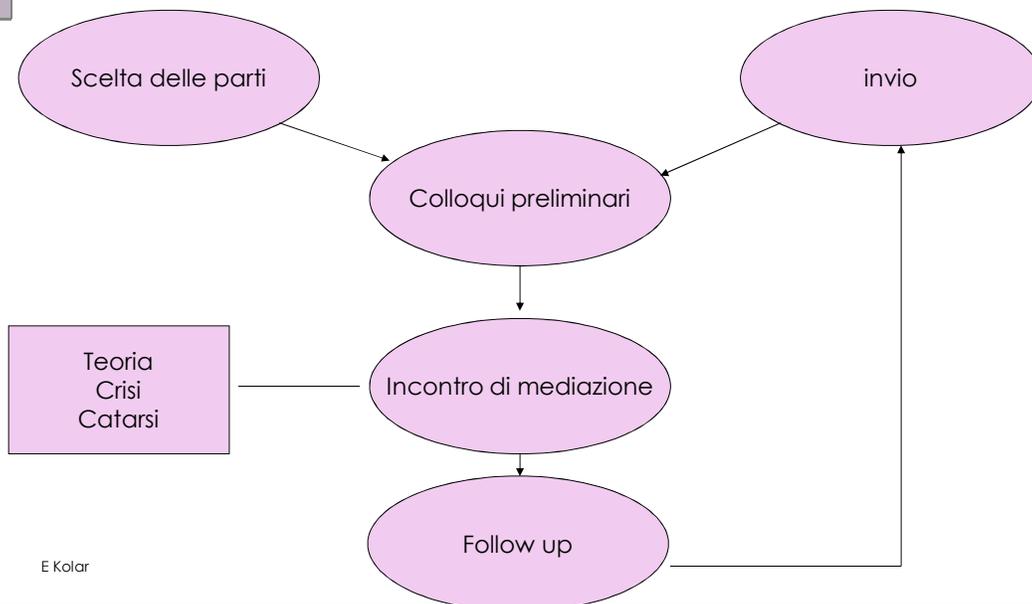
E Kolar

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

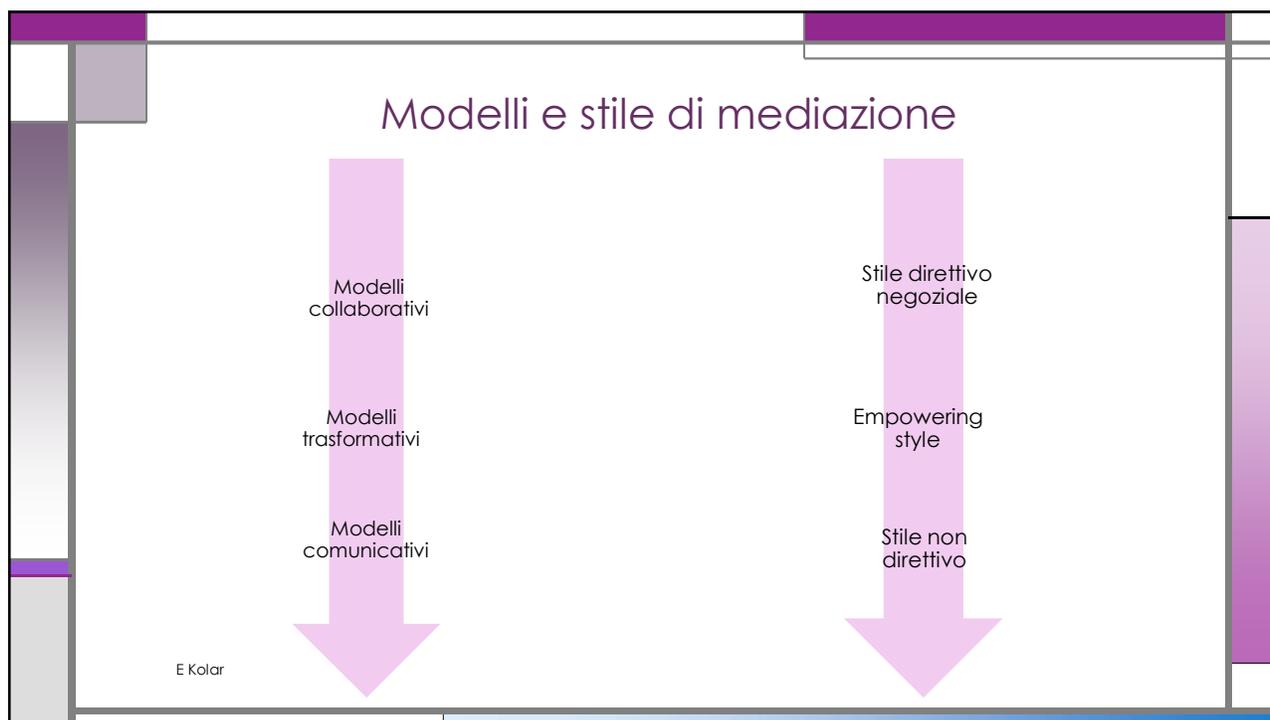
Circle o conference

- 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