

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)

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

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

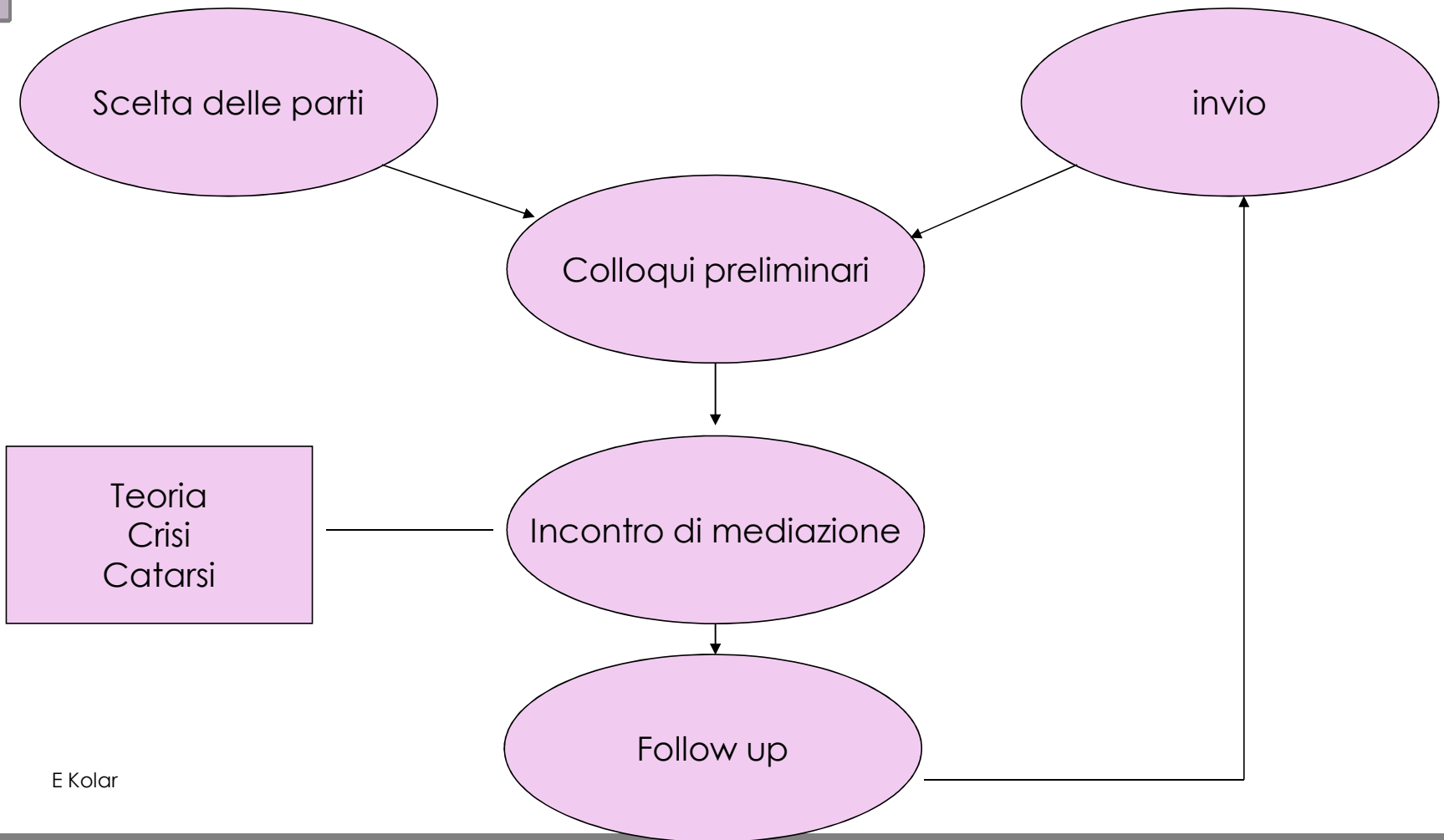
Modello umanistico (Morineau, Umbreit)

- 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 (riconoscimento)**
- 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

La mediazione è...

- Volontaria
- Confidenziale

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)

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)

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

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

| | Negoziale | 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 |

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

Family group conference

- Nasce in Nuova Zelanda alla fine degli anni '80 dopo le accuse di razzismo istituzionale che i Maori rivolsero ai professionisti → emerge il ruolo della famiglia allargata nell'occuparsi dei minori
- *Restituire l'autorità dei clan ai clan, delle tribù alle tribù, delle famiglie alle famiglie, degli individui agli individui, che rappresentano la molteplicità dell'essere, le generazioni del passato e del presente (Kiro, 2010)*
- Principles and practice guidance (Barnardo's et al. 2002) → contiene i principi guida e le prassi operative → è pensato per le famiglie stesse prima che per gli operatori

I principi

1. Le famiglie hanno diritto ad avere informazioni chiare ed appropriate sul processo della FGC
2. Le famiglie hanno diritto di essere coinvolte nella programmazione e organizzazione della FGC
3. Ogni membro della famiglia presente alla riunione ha diritto a essere considerato un decisore all'interno del processo della FGC
4. L'incontro deve avvenire in un ambiente supportivo e sicuro e deve garantire un tempo riservato alla famiglia per elaborare un progetto di tutela
5. Le famiglie hanno diritto all'approvazione del loro progetto di tutela e all'accesso alle risorse per realizzarlo
6. Le famiglie hanno diritto a essere coinvolte nello sviluppo del servizio di FGC

Le fasi

- **Invio:** segnalazione da parte del servizio territoriale corredata da una relazione scritta – condivisione con la famiglia della richiesta
- **Fase preparatoria:**
 - Il facilitatore incontra la famiglia e traccia una mappa delle relazioni familiari
 - Incontra e invita alla riunione tutte le persone che il minore o i familiari desiderano siano presenti e gli altri operatori coinvolti nella situazione
 - Aiuta la famiglia nell'individuare una data e un luogo per l'incontro
 - Predisporre tutto ciò che serve per permettere ai familiari di prender parte all'incontro

Conference (riunione)

1. Condivisione delle informazioni:

- ▶ Gli operatori che hanno chiesto l'attivazione della FGC presentano la relazione che ha accompagnato la richiesta della FGC
- ▶ Chiariscono ai presenti quale **livello di protezione** del minore è necessario (= sotto al quale il progetto di tutela non verrà accettato)
- ▶ Gli altri partecipanti condividono le informazioni sulla situazione e sugli interventi che eventualmente stanno svolgendo
- ▶ I familiari hanno la possibilità di chiedere tutti i chiarimenti che ritengono necessari

Il facilitatore ricorda ai partecipanti

- Le aspettative rispetto al progetto di tutela → assicurarsi che tutti abbiano le informazioni necessarie
- Il progetto di tutela è un'opportunità per la famiglia per essere ascoltata e formulare ipotesi di tutela concrete
- La necessità di individuare una persona che, via via che le decisioni vengono prese, si assuma il compito di scrivere il progetto di tutela
- Il progetto di tutela deve contenere le azioni concrete possibili (e non tutta la discussione tra i partecipanti)
- Il progetto di tutela, una volta approvato dal servizio sociale, verrà inviato a tutti i partecipanti

Conference (riunione)

2. Tempo riservato alla famiglia:

- ▶ La famiglia viene lasciata sola nella stanza affinché i partecipanti possano confrontarsi in autonomia e pervenire al loro progetto di tutela
- ▶ Il facilitatore, l'assistente sociale e gli altri operatori rimangono a disposizione per garantire il loro supporto in caso di necessità
- ▶ Quando è presente il minore, è presente anche l'operatore di advocacy

Presentazione del progetto, monitoraggio e verifica

- Il progetto di tutela viene presentato dalla famiglia all'assistente sociale della tutela minori per essere approvato
- Il facilitatore svolge un ruolo di supporto alla presentazione e all'eventuale negoziazione necessarie perché il progetto di tutela venga approvato
- Entro una settimana il facilitatore invia ai presenti il progetto di tutela
- L'assistente sociale e i componenti della famiglia sono responsabili del monitoraggio del progetto di tutela
- Successivamente, in un tempo indicato dalla famiglia, può essere organizzata una FGC di verifica del progetto di tutela

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
- Il metodo collaborativo nella negoziazione assistita. Differenze con la mediazione. <https://youtu.be/8sqzTxYwHMs>
- Mazzuccato C., Restorative Justice, <https://youtu.be/IFaAPSGZcqc>