

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

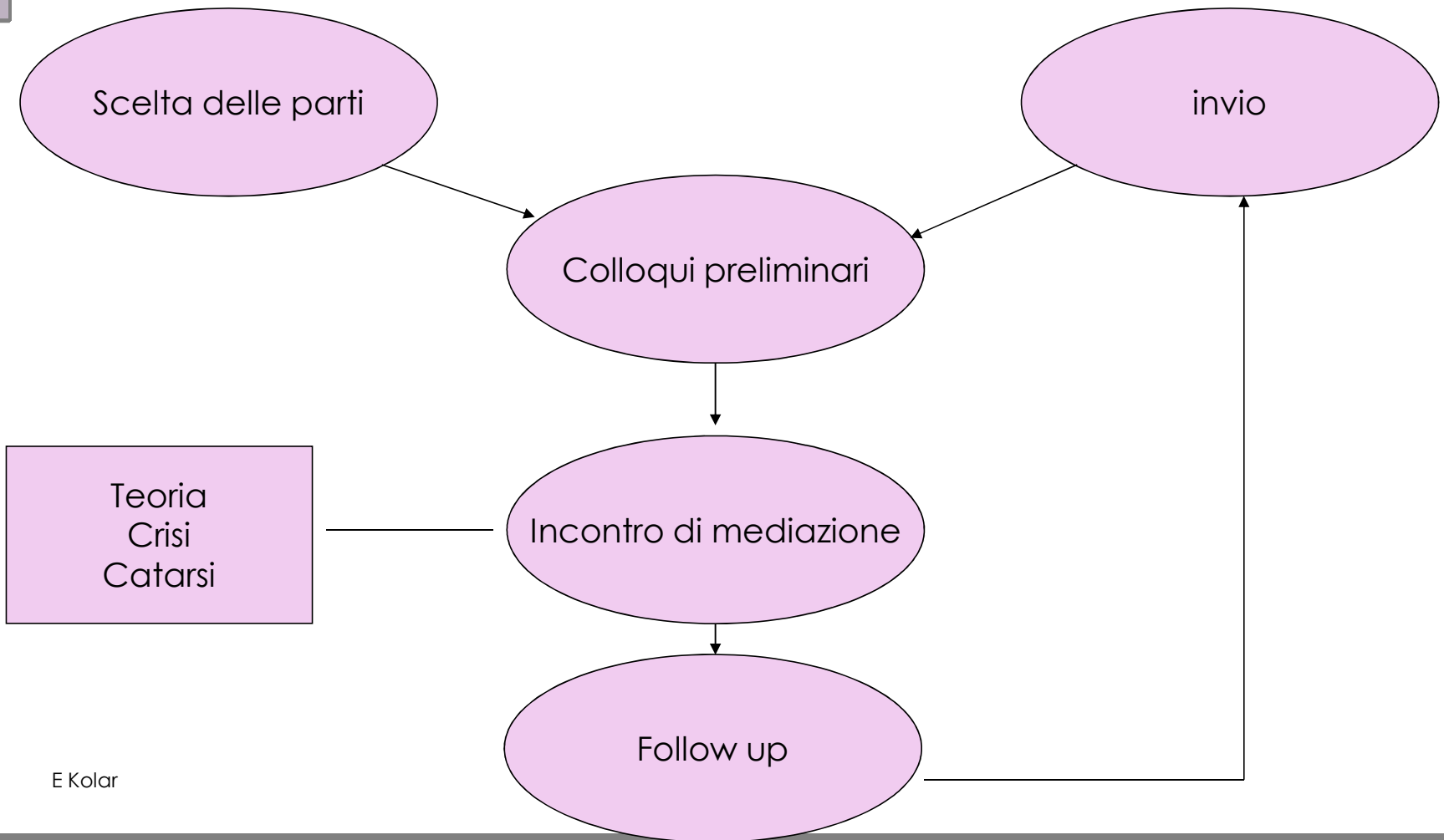
Modello umanistico (Morineau, Umbreit)

- 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 e	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>