



TESI MASTER in  
MEDIAZIONE PENALE MINORILE

---

*Titolo*

MODELLI AMBIENTALI E COMPORTAMENTALI DELLA  
MEDIAZIONE

Candidato/a: PAOLO SALVITTI

Relatore: AVV. ELEONORA GRIMALDI

## **INDICE**

### **CAPITOLO 1 L'ORIGINE DELLA MEDIAZIONE**

1.1 La mediazione penale minorile in origine.....	1
1.2 Le fonti del diritto della mediazione.....	12
1.3 Modello Morineau e modello Anglosassone a confronto .....	27

### **CAPITOLO 2**

#### **GLI AMBIENTI DELLA MEDIAZIONE E LE LORO CARATTERISTICHE**

2.1 Il concetto di Neutralità .....	32
2.2 L'importanza della Neutralità dell'ambiente .....	38
2.3 Gli allestimenti dei luoghi.....	40
2.4 Centri di mediazione in Italia e nel mondo .....	40

### **CAPITOLO 3**

#### **GLI STRUMENTI DEI MEDIATORI PENALI**

3.1 La figura del mediatore penale minorile .....	49
3.2 Il concetto di comunicazione nella mediazione .....	52
3.3 L'ascolto attivo e passivo .....	55
3.4 L'empatia .....	59
3.5 L'uso della metafora .....	62
3.6 La risoluzione del conflitto attraverso il problem solving .....	66
Conclusioni.....	68
Bibliografia.....	71

# CAPITOLO 1

## L'ORIGINE DELLA MEDIAZIONE

### **1.1 La mediazione penale minorile in origine.**

La mediazione penale minorile è un nuovo strumento che trova sempre più ampio spazio nell'ordinamento italiano; questo modello discende da quella che la dottrina definisce: "Giustizia Riparativa".

Sotto il profilo semantico, la mediazione costituisce un processo teso al raggiungimento di un'evoluzione positiva della situazione conflittuale attraverso l'apertura di canali di comunicazione che erano bloccati o inesistenti. Sotto il profilo ontologico, invece, la mediazione costituisce un canale attraverso cui una terza persona non coinvolta nella relazione media tra due parti e permette loro di confrontare i rispettivi punti di vista al fine di cercare una soluzione condivisa. Dal punto di vista penale, il paradigma della mediazione è basato sulla negoziazione piuttosto che su un modello di giustizia di tipo punitivo–afflittivo.

Al sistema giuridico più antico, prevalentemente affidato alla vendetta privata, si è gradualmente sostituito un sistema penale statale caratterizzato dal periodico aggiornamento dei metodi utilizzati "*per sorvegliare e punire*" ed orientati da una tendenziale "*umanizzazione*" del diritto penale, svolta mediante differenti "logiche sanzionatorie"<sup>1</sup>.

---

1 SCAPARRO F. (2001), "Il coraggio di mediare", GUERINI E ASSOCIATI

La mediazione discende da un modello di giustizia definita “**giustizia ripartiva**”.

Non è semplice definire gli specifici presupposti teorici di questo nuovo paradigma giuridico. Ciò che è possibile fare è rintracciare alcune delle istanze che hanno contribuito alla nascita e allo sviluppo di tale modello:

- a) l’insoddisfazione nei confronti del sistema penale;
- b) la rivalutazione del ruolo della vittima;
- c) la critica abolizionista;

Il primo motivo ispiratore del nuovo modello sembra essere la consapevolezza dell’inefficacia dei sistemi di giustizia penale fondati su politiche di deterrenza o su programmi di riabilitazione: il paradigma compensatorio intende opporsi da subito all’idea della sanzione come unica risposta possibile al fenomeno criminale e alla confusione operata dal modello riabilitativo tra prevenzione, rieducazione e repressione, proponendo quale obiettivo irrinunciabile dell’intervento penale la restaurazione del legame sociale attraverso la riparazione del danno subito dalla vittima. Secondo Barton<sup>2</sup> “deterrenza non è deterrente” e la filosofia retributiva non riesce a contrastare il decrescere dei tassi di criminalità in molti paesi del mondo e che, quindi, il fallimento della giustizia criminale richiede la ricerca di un’alternativa. Da qui l’introduzione della giustizia riparativa a partire dagli anni ottanta.

---

<sup>2</sup> Barton C.K., *Restorative Justice: The Empowerment Model*, Federation Press, 2003, p. 15

Tale crisi di legittimità emerge quando i protagonisti della giustizia penale, vittima, reo e comunità, cominciano ad interrogarsi sull'opportunità che lo Stato si sostituisca a loro. Se il sistema non viene riconosciuto dai soggetti coinvolti nei procedimenti penali come equo, imparziale ed efficiente, questo tende a generare un senso di sfiducia e la necessità di ricercare alternative migliori (come, ad esempio, la giustizia riparativa o quella di comunità) che prendono in considerazione differenti metodi per risolvere i conflitti e che vanno verso modelli locali e rimoralizzanti e approcci giuridici meno Stato-dipendenti<sup>3</sup>. Di conseguenza il continuo ricorrere all'utilizzo dell'istituzionalizzazione per i criminali comuni, è un fatto ulteriormente dannoso. Più puniamo coloro che compiono atti illeciti in quanto siamo gente punitiva, più saremo costretti a vivere con i frutti del nostro desiderio di vendetta, infatti il male del nostro sistema carcerario è che non solo non risponde alle funzioni che gli vengono attribuite, ma promuove anche nuova criminalità, perché ogni anno le prigioni accolgono numerose persone senza speranza e li fa incontrare con persone ancor più emarginate e senza scrupoli.<sup>4</sup>

Il principio da cui parte il modello riparativo è la riparazione del “danno” causato dalla commissione del reato, unica variabile certa nella dinamica processuale.

Oggetto della sua indagine sono i danni recati alla vittima dall'illecito, che intende neutralizzare mediante l'azione

---

3 Tramontano G., *Conflitti e società il contributo della giustizia ripartiva*. Aracne editore p.74

4 Consedine, *Restorative Justice*, Ploughshares Publication, 1999, p.18

riparatrice dell'autore del reato. La relazione tra vittima e reo diviene in questa prospettiva l'elemento centrale. Con la sua affermazione, il reato è considerato non più come un'offesa allo Stato, ma come un'offesa alla persona, per questo motivo la giustizia riparativa affida alle parti principali la ricerca di un accordo di riparazione che sia soddisfacente per entrambe. La riparazione, in sostanza, si fonda su un paradigma diverso della gestione dei conflitti, offrendo agli autori la possibilità di riparare il danno e favorendo la loro reintegrazione nella comunità attraverso un processo in cui l'obiettivo primario sarà la ricostituzione del legame sociale<sup>5</sup>.

Ad ispirare la *Restorative Justice* furono anche le teorie abolizioniste. Infatti, come osservano Ciappi e Coluccia<sup>6</sup>, questo nuovo modello fa propria l'esigenza di sopperire ai difetti del modello retributivo, basato unicamente sulla sanzione come risposta statale al fenomeno della criminalità, e di quello riabilitativo, che spesso confonde le reali esigenze della prevenzione con quelle della repressione, le ragioni della scienza con le ragioni del potere dimostrandosi inefficace.

La *Restorative Justice* introduce l'idea della mediazione il punto di partenza è costituito dalla sofferenza psicologica ed emotiva creata alla vittima in seguito alla commissione del reato e il senso d'insicurezza sociale che si ripercuote nella comunità.

Per tali ragioni il linguaggio utilizzato nella mediazione è molto diverso da quello usato dai pratici del diritto all'interno

---

5 G. Garena, "Una riflessione sul modello riparativo finalizzata allo sviluppo della comunità", in *Minori giustizia*, n.2, 1999, p.53.

6 S. Ciappi, A. Coluccia (a cura di), *Giustizia criminale. Retribuzione, riabilitazione e riparazione: modelli e strategie di intervento penale a confronto*, Milano, Franco Angeli, 1997, pp.105-106

delle aule giudiziarie. Il fine della mediazione consiste nella riattivazione della comunicazione, conseguibile attraverso lo scambio diretto, e consente alle parti non solo di risalire alle cause del conflitto, ma di riappropriarsi anche della soluzione che pone fine alle loro problematiche<sup>7</sup>. In particolare, la mediazione offre alla vittima la possibilità di ricoprire un ruolo più attivo nella ricerca della soluzione del conflitto, e può essere considerata molto conveniente soprattutto per quei soggetti in conflitto che hanno rapporti continui, poiché consente la loro riconciliazione e offre la possibilità di regolare meglio i loro rapporti futuri<sup>8</sup>.

Altro motivo che sta alla base della nascita del modello riparativo di giustizia è la riconsiderazione del ruolo delle vittime, che fin qui è stato assolutamente marginale, per molto tempo estranea agli interessi della dottrina penalistica, la quale ha sempre concentrato la sua ricerca sulla figura del reo. La crescita dell'interesse per il ruolo della vittima è legata alla diffusione dei movimenti in suo favore, i quali sono stati molto fermi nel denunciare l'assoluto disinteresse sia sociale, sia giudiziario per il soggetto passivo del reato, soprattutto nei confronti di coloro coinvolti in reati sessuali.

Fino a quel momento ad essa si era rivolta l'indagine della c.d. vittimologia, orientata a studiare la vittima dal punto di vista dell'incidenza del suo comportamento nella dinamica del reato. Tuttavia i più recenti indirizzi di ricerca hanno superato l'orientamento iniziale, volto soprattutto alla definizione di

---

7 Imperiale N, La mediazione penale minorile. Aspetti giuridici e sociologici. In L'altro diritto. Centro di documentazione su carcere, devianza e marginalità

8 L'altro diritto. La crisi del diritto penale e l'emergere del modello riparativo Centro di documentazione su carcere, devianza e marginalità

tipologie ed all'individuazione del ruolo ricoperto dalla vittima nelle fasi del reato e si rivolgono allo studio delle conseguenze del reato, siano esse di natura psicologica, psicopatologica o patrimoniale, finalizzato all'elaborazione di modalità di intervento in favore della vittima a carattere preventivo e di supporto.

La peculiarità della giustizia riparativa consiste nel fatto che il pagamento del debito alla società non si realizza attraverso la punizione, ma mediante il recupero del senso di responsabilità per ciò che è stato fatto, e nell'intraprendere un'azione in senso positivo per la vittima.

In questo modo non solo il debito è saldato direttamente nei confronti della vittima, ma si ha anche la rivalutazione della figura del reo, alla quale è affidato un ruolo più attivo, non è più responsabile di qualcosa ma verso qualcuno.

Il modello riparativo, dunque pone la vittima e l'autore del reato in una posizione più attiva, affidando a esse la ricerca del modo migliore di risoluzione del conflitto con un accordo che sia soddisfacente per gli interessi di entrambe. La giustizia riparativa perviene a tali considerazioni muovendo dall'assunto che il conflitto generato dal reato è un fatto che riguarda solamente aggressore e vittima, i quali, attraverso il dialogo e la mediazione, hanno la possibilità di sostituire alla verità processuale la verità ricostruita da loro stessi, attraverso una funzione di *problem solving*.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Tramontano G., *Conflitti e società il contributo della giustizia ripartiva*. Aracne editore

Il fine principale del modello riparativo è aiutare la vittima a trovare una soluzione ai problemi posti dal reato, mediante un processo di responsabilizzazione del reo.

La pena non ha più un carattere afflittivo (realizzato secondo schemi classici) e finalizzato al trattamento e risocializzazione del reo (realizzato, in questo caso, secondo il modello riabilitativo), ma scopo reintegrativo della sanzione.

La pena riparativa diventa il risultato di una procedura, ispirata a caratteri informali, la mediazione, e si concretizza in un accordo tra le parti, da sottoporre successivamente alla ratifica del giudice: una sanzione che sia al tempo stesso obbligazione per l'autore del reato, ma anche e soprattutto risarcimento per la vittima e la società<sup>10</sup>. Il modello riparativo consente alle parti di riappropriarsi del conflitto mediante lo sviluppo di programmi di mediazione tra vittima e autore del reato volti a cercare, mediante una negoziazione tra i due mediati, un accordo di riparazione dei danni derivanti dal reato, che sia soddisfacente per gli interessi di entrambe, e allo stesso tempo fornisce un elemento di rieducazione per il reo. La pena individuata in questo modo, è percepita dal reo come equa, perché concordata da lui stesso direttamente con la vittima.

Tutte queste istanze hanno portato alla diffusione e all'applicazione del modello di giustizia riparativa in misura sempre maggiore in tutti i paesi occidentali. L'adozione da parte della giustizia riparativa di un percorso di

---

10 Ciappi S., Coluccia A., Giustizia criminale. Retribuzione, riabilitazione e riparazione: modelli e strategie di intervento penale a confronto, Milano, Franco Angeli, 1997pg 110

mediazione/riconciliazione tra autore del reato e vittima mette in risalto in maniera evidente che il termine “riparazione” non allude a un semplice risarcimento in termini economici, ma assume una valenza più ampia ed etica, che ha come obiettivo quello di (re)instaurare la comunicazione tra autore del reato e vittima, interrotta dalla commissione del reato, e favorisce la diffusione di un maggiore senso di sicurezza sociale.

La mediazione penale, dal punto di vista culturale, si colloca al centro di alcuni fattori: da una parte la crisi della socializzazione che sta caratterizzando gli ultimi anni, in cui le persone, e soprattutto i giovani, incontrano grosse difficoltà nel confronto e nel dirimere i conflitti, e dall'altra una progressiva svalutazione del ruolo di vittima che, negli ultimi decenni, ha subito un progressivo, anche se irregolare, declino, registrando quindi una svalutazione. La mediazione, quindi, si propone di esaminare la questione del fatto illecito da un punto di vista costruttivo, esaltando il dialogo e la comprensione dell'accaduto e del punto di vista dell'altro, e dando voce alla vittima che, in tal modo, non vedrà sminuita la sua posizione, utilizzando, in altre parole, questo strumento come “stabilizzatore sociale”.

Ciò che è fondamentale sottolineare, però, è che la mediazione quale strumento della giustizia riparativa non è idonea al soddisfacimento di qualunque tipo di conflitto. È uno strumento alternativo che non ha la presunzione di sostituirsi alla giustizia tradizionale e men che meno può farlo per qualunque tipo di reato. La mediazione penale poggia su tre elementi fondamentali: il primo è la presenza di un conflitto irrisolto tra due o più parti, il secondo è l'autonomia

decisionale (anche del presentarsi o meno alla mediazione stessa) di tutte le parti coinvolte, e l'ultimo è la presenza del mediatore, che costituisce una presenza imparziale e neutrale che funge da conduttore degli incontri ed esplicita i punti di vista che vengono presentati. L'elemento di consensualità che caratterizza la mediazione non poggia tanto sulla spontanea reciprocità dell'incontro tra vittima e reo, quanto sullo stesso incontro svolto in un *setting* privo di qualsiasi forma di ricatto o pressione da una parte come dall'altra. Dunque, nel rispetto dell'autodeterminazione dei partecipanti a questo processo, il mediatore ha il compito di "usare" le motivazioni personali che spingono le parti ad essere presenti per cercare una soluzione soddisfacente per tutti. Durante la mediazione il reato non viene letto come illecito da punire, ma viene analizzato nella sua forma relazionale: il reo viene messo prima di tutto in condizione di comprendere le conseguenze materiali e morali di ciò che ha fatto, per poi giungere a lavorare su un piano di responsabilizzazione, mentre la vittima ha la possibilità di comprendere le motivazioni che hanno spinto il minore a commettere il fatto illecito. «Nella mediazione la vera scommessa è l'accettazione della diversità, della differenza, del dissenso: il suo obiettivo è mettere in comunicazione i valori di cui ciascuno di noi è portatore» (Foddai).

I risultati positivi a cui si può giungere sono principalmente di due tipi: si può arrivare a una conciliazione o a una riparazione, intendendo con la prima un risultato morale, e con la seconda un risultato più materiale basato su un risarcimento monetario o tramite lavori di pubblica utilità a

favore della vittima o dell'intera collettività. Bisogna sottolineare che i risultati possono essere raggiunti entrambi, ma spesso si può avere riparazione senza conciliazione e viceversa. Occorre che il mediatore valuti ciò che il reo è in grado di fare e quello che la vittima è in grado di accettare. Per quanto riguarda specificatamente il processo penale minorile, appunto, uno degli obiettivi principali che ci si pone è, ove possibile, di evitare al ragazzo un processo formale.

Ma le norme vigenti prevedono esplicitamente la possibilità per il giudice di sospendere il processo per favorire il tentativo di mediazione. Dunque, tale sospensione non può essere disposta antecedentemente alla prima udienza preliminare, precludendo così di evitare al minore un processo formale.

Per evitare tale difficoltà, si è iniziata a leggere la normativa in maniera più estensiva, cioè "interpretando" l'articolo 9 del DPR 448/88, vagliando la possibilità che il minore già in fase d'indagine voglia incontrarsi con la vittima. In altre parole, già durante le indagini svolte dalla procura, il pubblico ministero invia ai servizi sociali una richiesta di maggiori informazioni riguardo al minore e con tale richiesta viene presa in considerazione l'idea di attivare un processo di mediazione, in modo tale da evitare al minore una fase processuale vera e propria. Gli effetti e la rilevanza della mediazione penale in ambito minorile si colgono in tre specifiche direzioni:

- per l'autore del reato, che viene stimolato al confronto con le conseguenze delle sue azioni e ad impegnarsi per la riconciliazione con la parte offesa ed alla riparazione del danno provocato; la volontà del minore di aderire alla

mediazione è fondamentale per conferire valore pedagogico alla stessa.

- per la vittima che viene rivalutata: l'atteggiamento di disponibilità da parte della vittima, talvolta rifiutato in partenza a causa di ostacoli diversi (paura, rancore, ignoranza, etc.), può essere sviluppato attraverso un'azione chiarificatrice proposta e gestita dal mediatore. La vittima e l'apparato giudiziario si ispirano a sistemi valoriali diversi, prevalendo nella vittima aspetti personalizzati, influenzati dall'azione negativa subita (odio, conflitto, coinvolgimento), e nel sistema giudiziario relazioni impersonali, ispirate ad una logica di funzionalità e di prestazione. La mediazione può instaurare un nuovo tipo di relazione che possa soddisfare i reciproci bisogni; si manifesta la necessità che la vittima sia contattata, informata, sostenuta non alla fine del processo burocratico, ma lungo tutto il percorso giudiziario, fin dal momento in cui ha subito il reato, essendo messa in tal modo nella condizione di conoscere e capire;

- per la società, all'interno della quale vengono promossi valori e modelli nuovi, volti a superare la contrapposizione ideologica e morale fra reo e vittima, e ad avvicinare maggiormente la comunità al problema della gestione della devianza. Il processo avviato dall'intervento di mediazione si compone di uno sforzo di costruzione di regole e significati condivisi, di una volontà di assumere il punto di vista dell'altro, di un tentativo di approfondimento ed elaborazione di comportamenti e vissuti individuali, tutti elementi che sarebbe riduttivo ricondurre primariamente o unicamente all'obiettivo di riconciliazione fra due singole parti (reo e

vittima) e che possono invece costituire la base per una più complessiva strategia di politica criminale.

Negli altri ordinamenti europei la mediazione si è dimostrata una risorsa fondamentale e largamente sperimentata e utilizzata, mentre il nostro ordinamento non la colloca con precisione all'interno del sistema giuridico. E' indubbio, infatti, che se si vuole dare alla mediazione una valenza peculiare, non si può prescindere dal regolamentarne le modalità di interazione con il sistema di giustizia penale formale. Il rischio in tutto ciò è che la mediazione venga poi vista come un mero strumento della giustizia formale stessa, facendole perdere le fondamentali funzioni di socializzazione, rieducazione e riabilitazione che le sono proprie, snaturandone la natura stessa.

## **1.2 Le fonti del diritto**

In molte Nazioni, Italia compresa, la mediazione pur essendo una pratica largamente diffusa, non ha una propria normativa di riferimento se si esclude, in riferimento alla nostra nazione, quella prevista per i Giudici di pace e la Legge 54 sull'affido, dal contenuto generico e comunque di recente emanazione.

E' proprio la comunità Europea che, tra le azioni di giustizia riparativa, evidenzia la mediazione come la forma più compiuta, dettagliatamente definita nella Raccomandazione n.19/99 del Consiglio d'Europa quale "procedimento che permette alla vittima e al reo di partecipare attivamente, se vi consentono liberamente, alla soluzione delle difficoltà

derivanti dal reato con l'aiuto di un terzo indipendente (mediatore)"<sup>11</sup>

La comunità Europea discute e si occupa molto della posizione delle vittime nel processo penale e raccomanda agli Stati di adottare a livello legislativo e operativo una serie di misure a tutela della vittima, per evitare anche il fenomeno della vittimizzazione secondaria, e invita gli Stati a promuovere le esperienze di mediazione tra il reo e la vittima, prestando attenzione a tutte quelle procedure che garantiscono meglio gli interessi delle vittime.

Si sofferma e specifica, inoltre i profili generali della mediazione, a partire da uno dei principi fondamentali che contraddistingue il relativo procedimento e cioè la "partecipazione spontanea" delle parti, e la possibilità di interrompere il procedimento in qualsiasi momento. Evidenzia la necessità di un "consenso consapevole", "informato e spontaneo" alla mediazione, precisando che le parti devono essere informate in modo compiuto dei loro diritti, della natura del processo di mediazione e delle possibili conseguenze che ne possono derivare.

Altro principio è quello della "confidenzialità" delle informazioni che sono state raccolte durante lo svolgimento della mediazione e del suo contenuto, non diffondibile ad eccezione del caso in cui le parti raggiungano l'accordo e che può essere oggetto di divulgazione.

La Comunità europea specifica inoltre che il procedimento di mediazione deve essere un servizio accessibile a tutti, in

---

11 Raccomandazione 19/99 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa

qualsiasi stato del procedimento penale, che la mediazione debba avere una certa autonomia dal sistema di giustizia, al fine di offrire alle parti un procedimento più rapido e flessibile e inoltre che *"la mediazione deve essere riconosciuta ufficialmente dai poteri pubblici"*, ed a tal fine suggerisce l'adozione, da parte delle autorità giudiziarie nazionali, di linee guida che indichino le condizioni abilitanti il ricorso alla mediazione e i presupposti necessari per affidare un caso al servizio di mediazione

Il contenuto di queste raccomandazioni consiste di una serie di indicazioni importantissime ed estremamente dettagliate per lo svolgimento dell'intera procedura. Sono comprese finanche specifiche indicazioni sul tipo di *setting* "sicuro e confortevole", ubicati in edifici e luoghi possibilmente indipendenti dai tribunali, procure, caserme e dagli uffici di pubblica sicurezza e privi di alcuna connotazione politica e religiosa, il tutto nell'intento di assicurare ad ogni profilo il rispetto del carattere di assoluta neutralità della mediazione.

La comunità Europea si pronuncia anche in merito alla formazione dei mediatori: la raccomandazione (19/99) prescrive che chi è chiamato a svolgere l'attività di mediazione deve essere in grado di gestire la comunicazione tra le parti e aiutarle nel controllo della manifestazione dei loro sentimenti ed emozioni.

Si stabilisce che ci deve essere uno "standard di competenze", "procedure per la selezione, la formazione e la valutazione dei mediatori", da reperirsi "...in tutte le aree sociali e, sia pur generalmente, dotati di buona conoscenza delle culture locali e di comunità".

Essi "dovrebbero ricevere una formazione iniziale di base ed effettuare un training nel servizio, prima di intraprendere l'attività di mediazione", in tal modo mirando ad acquisire "un alto livello di competenza che tenga presente le capacità di risoluzione del conflitto, i requisiti specifici per lavorare con le vittime e gli autori di reato, nonché una conoscenza base del sistema penale".

Per quanto riguarda lo sviluppo della mediazione, il Consiglio d'Europa svolge un continuo lavoro di raccordo e monitoraggio dei programmi di mediazione dei vari Paesi, al fine di garantire uniformità di applicazione e uguale fruibilità dei servizi e dei programmi di giustizia riparativa.

Il Consiglio d'Europa pone l'accento sull'importanza dello sviluppo di attività di ricerca, valutazione e controllo delle pratiche di mediazione nei diversi Paesi, accompagnate dalla stesura di linee guida, e regole di conduzione dei programmi condivisi e rileva altresì l'importanza di "consultazioni regolari" tra magistrati e mediatori, al fine di garantire unitarietà di azione. Afferma che per conseguire questo obiettivo, è necessario che gli operatori del sistema giudiziario e del sistema riparativo, abbiano conoscenza dei presupposti teorici e delle modalità di applicazione dei rispettivi sistemi.

Come abbiamo visto ogni Stato ha proprie norme e leggi che regolamentano l'intervento e le pratiche di mediazione, molte delle quali rispondenti alle direttive comunitarie che impongono, agli stati membri, opportuni adeguamenti e, fra essi, l'adozione di misure di mediazione e di giustizia riparativa.

La comunità Europea in una delle tante raccomandazioni, conscia della diversità tra legislazioni penali dei paesi membri, non mira ad imporre agli Stati l'obbligo di prevedere la mediazione attraverso disposizioni legislative, limitandosi a precisare che le legislazioni nazionali dovrebbero almeno renderla possibile.

Osservando e valutando la situazione attuale italiana, possiamo constatare che in Italia è stato più problematico l'accoglimento di un criterio cardine dell'impianto del sistema prefigurato in sede sovranazionale: quello dell'autonomia delle pratiche di mediazione rispetto al mondo della giustizia penale. Al fine di non incorrere nel divieto del *ne bis in idem* la Raccomandazione 19 e il testo delle Nazioni Unite prevedono che debba essere riconosciuta *rilevanza giuridica* ai risultati della mediazione: è infatti stabilito che, a fronte di una conclusione positiva dell'esperimento intrapreso, non si debba "procedere per i medesimi fatti", mentre quando l'esito della procedura si riveli fallimentare, i casi vengano celermente restituiti all'autorità giudiziaria inviata, tenuta a procedere "senza ritardo"<sup>12</sup>. In relazione a quest'ultima ipotesi, gli art. 15 e 16 dei *Basic Principles* fissano il principio fondamentale secondo cui il mancato conseguimento di un accordo o l'inottemperanza ad esso non debbano comportare alcuna conseguenza sanzionatoria, o comunque sfavorevole, in capo al reo, pena la compromissione del principio di volontarietà sotteso alle pratiche di mediazione.

---

<sup>12</sup> Art. 17 Racc. e art. 14 Basic Principles

La soluzione individuata dagli organismi internazionali per garantire il rispetto di tali principi è stata quella di predisporre un controllo giudiziario sull'attività di mediazione, sia in fase d'invio del caso, sia in sede di valutazione processuale del relativo esito. Secondo il regime giuridico promosso nei testi analizzati, tale procedura alternativa, pur essendo connessa al processo giudiziario e sovente in esso innescata, si colloca dunque in un diverso spazio rispetto a quello della giustizia formale. In concreto, tuttavia, il grado di autonomia dei programmi di mediazione diverge, in maniera cospicua, a seconda dell'ordinamento considerato: essa può considerarsi effettiva solo nei sistemi retti dal principio di discrezionalità dell'azione penale, nei quali il programma di giustizia riparativa costituisce, relativamente ai reati meno gravi, una forma di *diversion* idonea a chiudere la pendenza penale. Tale effetto sembra invece precluso in un ordinamento, qual è quello italiano, in cui le esperienze di mediazione penale non risultano attualmente assistite da specifiche previsioni legislative, se si eccettua il generico rinvio contenuto nell'art. 29, comma 4, d.lgs. 28 agosto 2000, n. 274, istitutivo della competenza penale del giudice di pace<sup>13</sup>.

Ma tale norma riguarda soltanto la giustizia penale per gli adulti, mentre il nostro ordinamento minorile non contempla

---

<sup>13</sup> La riforma del Giudice di Pace sembra aver aperto nuove prospettive alle pratiche di mediazione, specie attraverso la citata norma dell'art. 29 comma 4 d. lgs. N. 274/2000, secondo cui "Il giudice, quando il reato è perseguibile a querela, promuove la conciliazione tra le parti. In tal caso, qualora sia utile per favorire la conciliazione, il giudice può rinviare l'udienza per un periodo non superiore a due mesi e, ove occorra, può avvalersi anche dell'attività di mediazione di centri e strutture pubbliche o private presenti sul territorio". Nell'ampia bibliografia in materia si vedano Picotti L., Spangher G. (cur.), *Verso una giustizia penale "conciliativa". Il volto delineato dalla legge sulla competenza penale del giudice di pace*, Giuffrè, Milano, 2002; Baldi, Gallucci, Garuti, Mattevi, Panizzo, Picotti, Pongiluppi, *Le definizioni alternative del processo penale davanti al giudice di pace. Conciliazione, irrilevanza del fatto e condotte riparatorie*, in *Il Giudice di pace. Quaderni*, n. 2, Milano, 2003

tuttora alcuna norma che stabilisca espressamente la possibilità di ricorso a tali procedure. L'operatività di questa pratica alternativa di risoluzione dei conflitti sembra anzi trovare uno sbarramento nel principio, di rilevanza costituzionale, dell'obbligatorietà dell'azione penale, oltre che in quello dell'irretrattabilità, che del primo è diretta conseguenza: la doverosa instaurazione del procedimento penale ad opera del Pubblico Ministero in presenza di una *notitia criminis* non infondata e di elementi sufficienti per sostenere l'accusa in giudizio collide con la possibilità di rinunciare al processo benché sia intervenuta, precedentemente ed in diversa sede, la risoluzione della relativa vertenza. Tuttavia, analogamente ad altri ordinamenti sorretti dal principio dell'obbligatorietà dell'azione penale, anche quello italiano dispone di riti alternativi (quali il giudizio abbreviato ed il patteggiamento) e di forme di *diversion* processuale, che consentono di agevolare la definizione anticipata del procedimento e di selezionare i casi cui attribuire in concreto rilevanza penale, rispetto a quelli di significato irrilevante. In un contesto in cui è fortemente avvertita l'esigenza di deflazione del carico giudiziario la mediazione ben si concilia con le recenti politiche di deprocessualizzazione, ponendosi quale strumento idoneo a snellire l'iter processuale e nel contempo a realizzare le finalità di prevenzione generale e speciale che guidano l'intervento penale.

Benché *prima facie* le esigenze correlate all'espletamento della misura sembrano difficilmente conciliabili con i principi che informano l'istituzione processuale, una disamina del

dato normativo, condotta alla luce dell'effettiva *prassi applicativa*, evidenzia come tali pratiche di risoluzione non autoritativa dei conflitti, oltre a non costituire episodi isolati nel contesto dell'ordinamento italiano, ben si prestino a conseguire gli obiettivi tradizionalmente perseguiti attraverso diversi istituti elaborati dal diritto penale ed *in primis* da quello minorile. Prova ne è che i primi progetti di mediazione, inizialmente condotti a livello informale da alcuni gruppi promotori locali, sono poi stati sollecitati dai Tribunali dei Minorenni della penisola e dall'Ufficio Centrale per la Giustizia Minorile il quale, intorno alla metà degli anni Novanta, ha esortato in una serie di circolari la promozione di tali procedure a livello regionale: esperienze che, dove avviate, sono state successivamente ricondotte nell'alveo della giustizia formale.

Tradizionalmente si distinguono due tipologie di mediazione: quella "processuale" e quella "extraprocessuale", a seconda che essa si inserisca o meno in una fase processuale o procedimentale e sia corrispondentemente disciplinata dalla legge anche nei suoi effetti sulla definizione del processo.

La rilevata assenza di esplicito riconoscimento normativo della mediazione penale, quale autonoma tecnica di risposta al fatto di reato nell'ambito del processo minorile, dovrebbe quindi portare alla conclusione che nell'ordinamento italiano si possa eventualmente parlare soltanto di mediazione "extraprocessuale", come sancirebbero anche le difficoltà di armonizzare le regole - di rango costituzionale - relative all'esercizio dell'azione penale che richiamano un sistema basato sui principi di stretta legalità, obbligatorietà e certezza,

a garanzia dello stesso indagato (artt. 24, 25, 111 e 112 Cost.), ai quali sembrano estranee le logiche della mediazione. La ‘mediazione’ è infatti emersa nella prassi quale possibilità “accessoria” e collaterale, rispetto ai tradizionali meccanismi di risoluzione del conflitto e di definizione del processo penale minorile, filtrando in numerosi spazi che la prassi ha saputo individuare, innestandosi nel processo stesso e svolgendosi in ‘tempi’ paralleli o compatibili con alcune sue fasi, fino a condizionarne l’esito con i propri risultati.

Le disposizioni normative che vengono a tal fine in rilievo, non solo perché “consentono” interventi di mediazione, ma anche perché permettono di recepirne in tutto od in parte gli esiti, sono gli artt. 9, 27, 28, 30, 32 D.P.R. 448/1988.

Già la diversità ed eterogeneità delle disposizioni richiamate dimostra la *grande disparità* delle fasi in cui può operare la mediazione, dei possibili presupposti per il suo avvio, dell’incidenza processuale dei suoi esiti.

Ma nondimeno, non si può parlare di una mediazione meramente “extraprocessuale”, visto che dal processo nasce, durante le sue fasi si sviluppa ed - in diversi modi - su di esso rifluisce.

Il primo *escamotage* adottato nel sistema italiano per dare ingresso alla mediazione fin dalla fase delle indagini preliminari, senza indebita compressione delle ineludibili garanzie da riconoscere comunque al soggetto indagato, è stato di attivarla nell’ambito dei previsti “*accertamenti sulla personalità del minorenne*” (art. 9 D.P.R. 448/1988), senza peraltro che ai suoi esiti sia stata riconosciuta valenza vincolante per quelli del processo.

Si è cioè sviluppata una soluzione compromissoria, volta a conciliare le esigenze di garanzia nelle modalità di attivazione della pubblica accusa e di tutela dei diritti indisponibili dell'indagato, espresse dai principi sopra richiamati, con quelle proprie dei meccanismi della mediazione, ed in specie di quella "extraprocessuale", in quanto gli eventuali sbocchi di risoluzione conciliativa della controversia, raggiunti fuori dall'ambito processuale, non trovano immediate conseguenze processuali, mentre reciprocamente non vi sono automatiche implicazioni negative dei suoi possibili esiti fallimentari.

L'incontro tra reo e vittima può, tuttavia, avvenire, in modo volontario e confidenziale, fin dai primi momenti della fase delle indagini, poiché l'art. 9 D.P.R. 448/1988<sup>14</sup> conferisce al G.i.p. ed al P.M. il potere di acquisire elementi ed informazioni relativi alla persona del minore anche attraverso la consultazione "di esperti, ... senza alcuna formalità": per cui permette all'autorità giudiziaria di rivolgersi ad operatori specializzati, richiedendo in specifico una valutazione circa l'opportunità di esperire un tentativo di mediazione nel caso concreto.

Se tale procedura viene espletata, la pubblica accusa od il giudice giungono a disporre di ulteriori elementi ai fini della valutazione della personalità del minore e, conseguentemente, delle determinazioni processuali da assumere. Tuttavia l'esito dell'esperimento di mediazione non può inibire la libertà d'iniziativa del P.M., al quale compete comunque la scelta di

---

<sup>14</sup> Art. 9 (*Accertamenti sulla personalità del minorenne*) – 1. Il pubblico ministero e il giudice acquisiscono elementi circa le condizioni e le risorse personali, familiari, sociali e ambientali del minorenne al fine di accertarne l'imputabilità e il grado di responsabilità, valutare la rilevanza sociale del fatto nonché disporre le adeguate misure penali e adottare gli eventuali provvedimenti civili

decidere per una richiesta di archiviazione o di rinvio a giudizio.

In difetto di esplicita previsione normativa che ricollegli specifici effetti processuali alla riuscita o meno del tentativo di mediazione, conciliazione o riparazione - salve le ipotesi in cui si possa pervenire ad una remissione della querela per i (soli) reati procedibili con tale regime - deve ritenersi, alla stregua del principio di obbligatorietà dell'azione penale (art. 112 Cost.), che il P.M. non possa esimersi dal procedere penalmente nei confronti del soggetto a cui carico emergano, nel corso delle indagini, fondati elementi di reità. E neppure il giudice dispone di meccanismi che gli consentano di definire il processo tramite diretto rinvio agli esiti della mediazione eseguita, potendo tutt'al più adottare i provvedimenti che ritenga più opportuni tenuto conto degli stessi.

Si potrà così avere una sentenza di non luogo a procedere *ex art. 27 D.P.R. 448/1988*, ovvero la concessione del perdono giudiziale, *ex art. 169 c.p.*, o l'applicazione delle "sanzioni sostitutive", *ex art. 30 D.P.R. 448/1988*, considerandone, fra i presupposti applicativi, il percorso intrapreso dalle parti, anche se non può stabilirsi un nesso di diretta derivazione tra esito positivo della mediazione e definizione del giudizio, che dipende comunque dall'integrazione dei relativi e più articolati presupposti normativi. Molteplici sono comunque i vantaggi unanimemente riconosciuti alla mediazione che si attuino nelle prime fasi dell'*iter* giudiziario.

In primo luogo si ammette il minore a beneficiare di un'*opportunità di risocializzazione immediata* o molto vicina

rispetto al reato commesso. E' infatti evidente che una sensibilizzazione sulle conseguenze dannose della condotta posta in essere, operata in un momento prossimo al fatto, generi un impatto emotivo di diverso rilievo, rispetto a quello di un intervento analogo ma condotto a distanza di tempo dall'illecito.

In secondo luogo, sempre nell'ottica delle istanze educative del minore, è facilmente intuibile che l'intervento di mediazione operato in un tale stadio pre-processuale permette all'autorità giudiziaria di avvalersi dei molteplici strumenti previsti dal rito minorile, evitando però gli effetti stigmatizzanti connessi al vero e proprio esercizio dell'azione penale e, di conseguenza, quei processi di etichettamento che vengono unanimemente riconosciuti quali fattori di stimolo alla conferma della scelta deviante.

Non va neppure sottovalutato il fatto che l'attivazione della mediazione in sede procedimentale conduce ad un'analisi conoscitiva più efficace e puntuale della personalità del minore, che è un'entità dinamica ed in rapida evoluzione. La valutazione della sua imputabilità o del suo grado di responsabilità potrebbe risultare falsata, se operata dopo molti mesi dal fatto di reato, specie se il minore abbia nel frattempo vissuto l'esperienza, inevitabilmente traumatizzante, dell'inizio e sviluppo dell'azione penale. In tal caso la perizia, eseguita con un difficoltoso percorso a ritroso nel processo di sviluppo della personalità del minore, potrebbe offrire risultati ben più incerti ed approssimativi, di quelli acquisibili esaminando il minore che nell'immediatezza si confronti con un procedimento di mediazione. Venendo a considerare,

inoltre, la posizione della persona offesa o comunque della vittima (comprendendosi, in tale più vasta nozione, anche il danneggiato dal reato), l'avvio rapido di un intervento di mediazione può offrire la dimostrazione della pronta reazione dell'ordinamento al fatto illecito, in grado di attenuare quel senso di frustrazione che solitamente si accompagna alla lentezza dell'azione giudiziaria. Tale intervento non dovrebbe però essere neppure eccessivamente prossimo all'evento, dato che le parti potrebbero non essere ancora disponibili ad un percorso di avvicinamento, né dovrebbe essere talmente sbrigativo, da far sembrare che la scelta della pratica mediativa sia dettata da esigenze solo contingenti (quale la necessità di deflazione del carico giudiziario o l'approntamento di solleciti progetti di recupero del minore), senza che venga dato adeguato rilievo alle domande di cui la vittima stessa è portatrice<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Al fine di fronteggiare l'esigenza di consentire l'intervento della mediazione in tempi rapidi rispetto ai fatti oggetto della vertenza giudiziaria, nella prassi si era valorizzata la promozione di tali pratiche anche ai sensi dell'art. 564 c.p.p., che nell'ammettere la possibilità - per i reati perseguibili a querela - che il p.m., anche *prima* di compiere atti d'indagine preliminare, potesse citare il querelante ed il querelato a comparire davanti a sé al fine di verificare se il querelante fosse disposto a rimettere la querela ed il querelato ad accettare la remissione, consentiva di ridurre i tempi di definizione sia del conflitto sia del procedimento penale iniziato con la querela.

Tuttavia a seguito della riforma del rito monocratico (attuata con legge 16 dicembre 1999, n. 479) tale articolo è stato abrogato e sostituito dall'art. 555 c.p.p., disposizione che - oltre a rendere *obbligatorio* il tentativo di conciliazione - ha modificato il relativo attore istituzionale, individuato ora nel giudice precedente. Diverso risulta essere infatti il momento processuale in cui il tentativo deve essere esperito: se nella vigenza del rito pretorile esso era svolto nella fase delle indagini preliminari, addirittura anche prima di compiere atti d'indagine, a seguito della riforma del giudice unico l'istituto è stato collocato nella fase dibattimentale. E' chiaro dunque che a seguito dell'intervento legislativo il tentativo di conciliazione ha perso la valenza di possibile definizione procedimentale *alternativa* al dibattimento, dovendo oggi essere più propriamente definito come una sua fase eventuale. La nuova configurazione dell'istituto, delineata dall'attuale art. 555, ha comportato dunque che non si possa più ricorrervi con la celerità auspicabile nell'attuazione di procedure alternative per la conclusione anticipata dell'*iter* giudiziario. Ma è altresì indubbio che l'abrogato art. 564

c.p.p. non aveva dato i risultati sperati, probabilmente anche per l'eccessiva vicinanza al momento di presentazione della querela, senza che nulla fosse praticamente accaduto. A tale vizio potrebbe ovviare - in mancanza di un procedimento di mediazione - la nuova disciplina, che affida il compito ad un giudice ormai investito della stessa decisione della causa.

Ma l'attuazione della mediazione dopo che sia decorso un notevole lasso temporale dalla data del fatto porterebbe la vittima ad avvertire come intempestivo l'interessamento della giustizia e talora perfino di ostacolo alla rimozione o superamento del trauma subito: ne risulterebbe compromessa la pratica fattibilità del progetto, atteso il probabile venir meno della motivazione della vittima a coinvolgersi attivamente per superare il conflitto prodotto dal reato, o la possibilità che la relativa vertenza sia già stata definita mediante una sua autonoma composizione stragiudiziale.

Infine si deve sottolineare che la collocazione della mediazione nella fase delle indagini preliminari appare più corretta anche nell'ottica del confronto tra le parti coinvolte nel conflitto, in quanto ne consente l'incontro prima che ne siano stati definiti i rispettivi ruoli processuali, di vittima ed imputato. Tali profili positivi dell'anticipazione dell'incontro tra il reo e la vittima già nella fase delle indagini preliminari devono essere confrontati con l'esigenza di salvaguardare la presunzione d'innocenza dell'indagato ed il suo diritto al silenzio.

L'esigenza che il confronto con la vittima sia preceduto da un'assunzione anche informale o tacita di responsabilità da parte del minore, e l'esigenza che egli non sia comunque obbligato a rendere dichiarazioni *contra se*, possono però essere soddisfatte anche dalla garanzia della natura strettamente confidenziale della mediazione: i mediatori incaricati dell'intervento si astengono, nelle relazioni che sono chiamati ad inoltrare all'organo giudicante, dal trasmettere le dichiarazioni rese dal minore e dalla vittima,

a prescindere dal loro eventuale carattere autoincriminante delle prime. Le prassi già sperimentate a livello nazionale hanno del resto recepito le chiare indicazioni offerte dagli organismi internazionali i quali, come anticipato, al fine di evitare illegittime compressioni del diritto di difesa dell'imputato, hanno invitato i diversi Stati membri a porre la segretezza totale sulle deposizioni da questi rese in sede extragiudiziaria. Il "virtuale" giudizio di colpevolezza ha dunque rilevanza circoscritta al giudizio relativo all'opportunità di svolgere o meno la mediazione.

Da ultimo, occorre puntualizzare che l'art. 9 D.P.R. 448/1988, in quanto disposizione indirizzata sia al p.m. che al giudice, può trovare applicazione in tutte le fasi del procedimento penale, se risulti necessaria od opportuna un'indagine approfondita sulla personalità del minore. E quanto alla ripartizione della competenza od iniziativa ad inviare un caso ai mediatori, si è affermato che in fase d'indagini preliminari essa competerebbe in via principale alla pubblica accusa, residuando un marginale spazio d'intervento anche per il G.i.p. nelle ipotesi in cui si trovi a decidere dell'applicazione di una misura cautelare. In entrambe le situazioni, infatti, l'invio al mediatore potrebbe realizzarsi in applicazione del comma 2 dell'art. 9 cit., che come detto consente all'autorità giudiziaria di assumere informazioni da persone che abbiano avuto rapporti con il minore e di sentire il parere di esperti, senza formalità alcuna.

### **1.3 Modello Morineau e modello Anglosassone a confronto.**

Sostanzialmente i modelli di mediazione che possono essere individuati sono riconducibili a due grandi categorie, il modello di mediazione anglosassone e il modello francese.

Il modello di mediazione anglosassone è ricompreso all'interno della giustizia riparativa, prevista come sua modalità operativa. Tra i più importanti programmi di giustizia riparativa che prevedono l'uso della mediazione, vi sono:

I programmi di riconciliazione autore-vittima (*victim-offender reconciliation programs*, detti Vorps). Nati intorno alla metà degli anni '70 nell'Ontario, si sono rapidamente diffusi in tutti gli Stati Uniti. Il contenuto dei Vorps è differente secondo gli Stati, però l'unico dato che hanno in comune è costituito dall'uso della mediazione, cioè quel procedimento che prevede l'incontro tra le parti in conflitto per arrivare alla riparazione. Tale incontro è gestito da un mediatore (*facilitator*), con il compito di aiutare le parti a superare il conflitto che li oppone e raggiungere un accordo di riparazione (*reparation agreement*). In tale incontro il mediatore cercherà di porre l'accento su tre aspetti:

1. il fatto reato;
2. le sofferenze che il reato ha determinato;
3. la possibilità per le parti di raggiungere un accordo, e di riconciliarsi.

Caratteristica della mediazione è la partecipazione spontanea delle parti, il mediatore durante gli incontri preliminari dovrà incoraggiare le parti a scegliere la mediazione, senza mai imporsi. Il beneficio che la mediazione offre consiste, nel dare la possibilità alla vittima di incontrare l'autore del reato, al

fine di farle comprendere le ragioni dell'illecito. La mediazione all'interno dei Vorps svolge un ruolo importante, perché tramite il confronto tra vittima e reo consente a queste di arrivare alla stipulazione di un accordo di riparazione dei danni causati dal reato. Il processo di mediazione si può articolare in varie fasi, suddivisibili in ulteriori sottofasi:

- a. l'invio del caso all'ufficio di mediazione;
- b. la fase preliminare della mediazione;
- c. gli incontri di mediazione;
- d. il monitoraggio degli esiti della mediazione (*follow up*)<sup>16</sup>.

Nella fase preliminare della mediazione, gli incontri avvengono in maniera separata, in essa il mediatore illustra le caratteristiche della mediazione, e ascolta il vissuto dei due protagonisti. Mentre l'adesione della vittima alla mediazione deve essere spontanea, quella del reo non lo deve essere necessariamente, poiché la sua partecipazione può essere imposta legislativamente o da parte dell'Autorità procedente. Per quanto riguarda gli stili della mediazione, possono esserne individuati due:

1. un modello non-direttivo;
2. un modello direttivo.

Il modello non-direttivo (il cosiddetto *empowering style*), è caratterizzato per un ruolo marginale del mediatore, il quale lascia ampio spazio alle parti per potersi confrontare liberamente e arrivare autonomamente alla soluzione del conflitto. Questo stile può essere adottato solo quando nella fase preliminare il mediatore è riuscito a raccogliere più

---

<sup>16</sup> Vincenza Palmieri, Eleonora Grimaldi, Francesco Miraglia "I Malamente – Le nuove marginalità: ragazzi messi alla prova" pag. 139

informazioni possibili sul caso, e a incoraggiare le parti a partecipare alla mediazione. Nel modello non-direttivo di mediazione, l'intervento del mediatore durante il confronto tra le parti si riduce gradualmente. Inizialmente il suo intervento sarà maggiore, perché servirà a fare superare la situazione del blocco della comunicazione, una volta che questa è stata riattivata egli, interverrà sempre meno nel confronto, o per invitare le parti a moderare i toni della discussione, o solo quando sono loro stessi che sollecitano il suo intervento. Nella parte finale del processo di mediazione, il mediatore interviene solo se i mediati non riescono a superare le reciproche posizioni, e per mettere in luce alcuni aspetti della discussione che il mediatore ritiene utile approfondire.

Nel modello direttivo, invece, la situazione è capovolta. Il mediatore, come rileva la Mannozi, "tende a circoscrivere i punti della discussione e ad incanalare la stessa su binari predefiniti. Il contesto più ampio, quello legato alla sfera emozionale e comportamentale, resta sullo sfondo"<sup>17</sup>. Secondo questo stile di conduzione, la mediazione è funzionale al raggiungimento dell'accordo di riparazione, per questo motivo l'intervento del mediatore nel confronto tra le parti serve a indicare loro i punti che egli ritiene importante affrontare per arrivare all'accordo di riparazione, può capitare anche che sia lui stesso a suggerire l'accordo di riparazione, invitando le parti a far convergere le loro posizioni intorno a tale accordo. Questi due modelli di conduzione della mediazione non sono gli unici possibili, ne esistono altri,

---

<sup>17</sup> G. Mannozi, *La giustizia senza spada*, cit., p.147.

addirittura è possibile che all'interno dello stesso processo di mediazione, il mediatore utilizzi stili diversi, anche con riferimento al tipo di fase della mediazione. L'ultima fase del processo di mediazione (*follow up*), è funzionale alla verifica del rispetto dell'accordo di riparazione da parte del reo, e a testare il livello di soddisfazione delle parti rispetto alla mediazione.

Diverso è il modello francese che è stato idealizzato dalla Morineau, questa si basa su una concezione umanistica che vede la mediazione come uno spazio fisico e metafisico che accoglie il disordine, la sofferenza e la separazione. E' l'accompagnamento al grido per la ferita subita, alla lotta con sé stessi, un "rito" simile all'antica tragedia greca, in cui è possibile trasformare un'energia distruttiva in opportunità di crescita, cambiamento, trasformazione.

Secondo la pratica di Morineau, la mediazione vuole dare alle parti la possibilità di gestire il conflitto e di confrontarsi, attraverso fasi precisamente individuate:

- Teoria: la narrazione dei fatti
- Krisis: confronto delle parti, dei loro vissuti e delle loro emozioni
- Katarsi: momento di accoglimento della sofferenza, che permette di superare il conflitto<sup>18</sup>.

L'incontro con il bisogno di trasformazione è alla base di ogni conflitto.

Attraverso la narrazione dei fatti, si devono riconoscere, scoprire, individuare, nominare parti inaccettabili di noi e

dell'altro (*Krisis*): questo comporta una maggiore e più profonda conoscenza, unica via per la scoperta di un nuovo incontro, di una nuova relazione possibile partendo solo dall'accettazione profonda della diversità.

La mediazione è, quindi, un cammino di vita, di incontro con sé stesso e con l'altro ad un livello di verità e di spiritualità, che riconosce e restituisce alla persona la sua dignità nella dimensione dei valori universali più elevati.

La Katarsi rappresenta lo Spirito della Mediazione, cioè il fine ultimo a cui tende il mediatore, è il dono per la trasformazione del conflitto in vita, è quel soffio che, partendo dall'atteggiamento di ascolto, si esprime attraverso la presenza anche silenziosa del mediatore.

E' la ricerca di uno spazio di umiltà necessario per condividere la lotta di essere.

Per "spirito della mediazione" si intende quel "*saper essere*" e quel "*saper fare*" nel quotidiano che permette di vivere in modo autentico con sé stesso e insieme all'altro, nel rispetto delle reciproche differenze e nella consapevolezza del reciproco dono, con l'umiltà dell'Umanità. Questa tecnica di mediazione prevede l'abitudine all'ascolto, all'accoglienza, a stare nel silenzio senza averne paura sapendo che solo qui, nel silenzio, possono essere accolte parole di solitudine, dolore, paura, rabbia, sussurrate o urlate, che non hanno ascolto in altri spazi, rifiutate o negate, che attendono solo orecchie e cuore che le accolgano<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> J. Morineau, *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli 1998

## CAPITOLO DUE

### GLI AMBIENTI DELLA MEDIAZIONE E LE LORO CARATTERISTICHE

#### **2.1 Il concetto di neutralità.**

Il concetto di neutralità è un concetto astratto e di difficile inquadramento, tanto è che se noi scorriamo la definizione tratta da un qualsiasi vocabolario, possiamo vedere che: “Neutrale sta ad indicare una persona imparziale, che non patteggia né con l'una né con l'altra di due parti contrapposte, se, invece, lo riferiamo ad un ambiente questo farà Riferimento ad un oggetto o una qualità, non ben definibile, priva di cara”. La stessa enciclopedia della Treccani, quando si ricerca tale concetto, lo definisce come segue: *“la condizione dell'esser neutrale, sia in senso generico, di chi in una qualsiasi contesa non parteggia né per l'uno né per l'altro dei contendenti, sia in senso specifico, per indicare la situazione giuridica di stati che rimangono estranei a una guerra tra altri stati: assumere, osservare una posizione di n., di stretta, rigorosa n.; dichiarare, proclamare la propria n.; mantenere, osservare, violare la neutralità. N. armata, atteggiamento di uno stato neutrale deciso a impedire con le armi che uno dei belligeranti adoperi il suo territorio come base o teatro di operazioni, e a tale scopo predispone l'apparato militare che le sue forze gli consentono. N. disarmata, atteggiamento dello stato neutrale che non intende reagire militarmente all'eventuale tentativo di una potenza belligerante di adoperare il suo territorio come base o teatro di operazioni; anche in senso fig.: n. disarmata in tutte le guerre che*

*scoppiavano intorno a lui, dalle contese, allora frequentissime, tra il clero e le podestà laiche ... fino alle questioni tra due contadini (Manzoni, di don Abbondio). N. benevola, atteggiamento assunto da uno stato neutrale rispetto a un determinato stato belligerante, quando accorda ad esso prestazioni (per es., aiuti sanitari e alimentari) che, pur costituendo un trattamento favorevole, risultano compatibili con il principio dell'imparzialità della condotta dello stato neutrale verso qualsiasi belligerante”.*

L'importanza di questo principio è stato fatto proprio anche dal diritto internazionale: la prima codificazione scritta dei diritti e degli obblighi legati allo status di Paese neutrale risale alle Convenzioni dell'Aja del 1907. Tra gli obblighi, oltre alla non belligeranza durante un conflitto, spicca anche l'autodifesa, tra i diritti, l'inviolabilità del proprio territorio.

In filosofia, Bodin definisce la neutralità come un concetto della tolleranza inteso come mediazione: ciò comporta che ci sia un contenuto ovvero si fornisca la materia di una concezione giuridica<sup>20</sup>.

Una sfida, per il mediatore a mantenere un atteggiamento autenticamente neutrale e imparziale all'interno di un procedimento di mediazione, è costituita da quelle situazioni in cui egli valuta che vi sia uno squilibrio di potere decisionale fra i partecipanti. In generale, la neutralità del mediatore può essere definita come un atteggiamento di equidistanza dalle parti e di indifferenza rispetto alle soluzioni da loro liberamente concordate, rafforzato dalla consapevolezza ontologica di non sapere quale esito sia realmente preferibile per le persone coinvolte nella lite. Non potendo egli utilizzare riferimenti oggettivi di diritto e nonostante il termine mediazione evochi, con il suo riferimento ad una posizione intermedia, l'ideale di equidistanza e di equità, il mediatore autenticamente neutrale dovrà dunque essere aperto ad accogliere qualsiasi opzione le parti ritengano concordemente di voler adottare per porre fine alla loro controversia. Ad esempio, anche la rinuncia alle proprie pretese a fronte della presentazione di scuse, pur ignorando le

---

<sup>20</sup> Thomas Hobbes nel decisionismo giuridico di Carl Schmitt pag. 321 di Giuseppe Antonio Di Marco Guida editori.

richieste espresse nelle posizioni iniziali e lasciando la situazione fattuale immutata, potrebbe infatti risultare soddisfacente per uno dei litiganti al fine della propria riconciliazione con la controparte. Tale determinazione deve però essere raggiunta attraverso la piena espressione del proprio potere decisionale, che è ciò che il mediatore deve considerare con riferimento all'effettivo equilibrio fra le parti, senza cadere in facili errori di interpretazione e di valutazione generati da altre tipologie di differenze. Le disparità fanno parte in generale dell'esistenza e caratterizzano dunque anche ogni aspetto della vita degli esseri umani. Vi sono disparità nelle capacità individuali, nelle risorse interiori personali ed in quelle esterne a cui si può accedere, ed è normale che ogni volta che ci relazioniamo con un'altra persona tali differenze emergano, determinando un apparente squilibrio di potere rispetto al soddisfacimento dei propri bisogni ed al perseguimento dei propri obiettivi. Si rende dunque necessario per il mediatore superare il confronto fra generici elementi formali (oggettivi e soggettivi) del contesto negoziale, per valutare invece l'autentico potere decisionale di ciascuna parte all'interno del conflitto, definendolo come la condizione nella quale una persona ha la possibilità di esercitare la massima autotutela. Si può valutare tale condizione considerando i seguenti elementi: consapevolezza, libertà e assertività.

– Consapevolezza, intesa come chiarezza dei propri valori, pensieri ed emozioni. Questo elemento permette di individuare i propri reali interessi al di là dei bisogni immediati e delle reazioni automatiche che portano spesso a prendere rigide posizioni “di principio”. L'allineamento con i propri valori è infatti altra cosa e poggia le proprie basi su una identità chiara e definita la cui espressione mantiene sempre le qualità dell'integrità e della coerenza. Anche il rendersi conto dei cosiddetti “*emotional drive*”, ovvero dell'influenza che le emozioni hanno nel nostro processo decisionale, è importante al fine di una decisione non condizionata dal passato ma totalmente inquadrata nel presente.

– Libertà, intesa come possibilità e capacità di scegliere e di agire. Ovvero come la esistenza di più opzioni perseguibili rispetto alle quali

non vi sono influenzamenti e condizionamenti esterni (dei cosiddetti “terzi decisori”) ma che è possibile valutare in autonomia e senza la paura delle reazioni o dei giudizi altrui.

– Assertività, intesa come capacità di affermare le proprie convinzioni e di perseguire i propri interessi. Ciò dovrà comunque avvenire in modo ecologico nel riconoscimento del punto di vista e degli interessi altrui.

Come si può notare, elementi tipici delle strategie di negoziazione (come ad esempio la conoscenza della migliore e peggiore alternativa alla negoziazione, i riferimenti agli standard esterni, e gli altri fattori che normalmente sono considerati utili nel corso di una trattativa) assumono valore concreto solo a fronte della presenza dei tre aspetti precedenti. E’ importante dunque che il mediatore valuti attentamente la presenza di un reale gap di potere decisionale fra le parti e l’opportunità e la misura del proprio intervento per un suo riequilibrio, considerando che la propria preoccupazione e un eccessivo impegno in tal senso lo possono portare a perdere la neutralità e l’imparzialità, se non di fatto, quanto meno nella percezione dei presenti. Qualora ciò accadesse e vi fosse una reazione in una delle parti (che dallo squilibrio di potere decisionale avrebbe magari voluto trarre un vantaggio negoziale) sarà utile introdurre accanto al concetto di neutralità anche quello di diligenza (intesa come quell’insieme di azioni e di comportamenti coerenti con le regole e gli obiettivi del procedimento) in virtù della quale l’attenzione che il mediatore deve avere al processo di maturazione del consenso fra le parti per garantire un consenso condiviso e un accordo a prova di futuri ripensamenti riveste sicuramente un ruolo primario. Poiché la massima garanzia in tal senso è data, in ultimo, proprio dal fatto che le soluzioni concordate siano espressione autentica della volontà e del potere decisionale di entrambe le parti, possiamo affermare (con un facile assioma) che verificare il loro grado di consapevolezza e di libertà e aiutarle ad esprimere la propria assertività non possono in alcun modo essere considerati atti di deroga alla neutralità del mediatore, ma piuttosto espressione della sua professionalità. Concretamente, tali verifiche potranno essere condotte individualmente nei caucus per quanto riguarda la elicitazione dei reali interessi di ciascuna parte, nella

chiarezza dei suoi valori di riferimento, e per avere conferma della sua libertà decisionale, esplorando con domande aperte i suoi pensieri e le sue emozioni ed ascoltando attivamente la sua storia in quello che è l'equivalente dell'anamnesi per il medico. Nelle sessioni congiunte, si potrà invece facilitare l'espressione della assertività delle parti intervenendo nella loro dinamica comunicativa e relazionale, se necessario, con gli strumenti propri della mediazione quali domande chiuse, metafore, riassunti e parafrasi. In conclusione, possiamo affermare che là dove il mediatore farà proprio un simile approccio, rimarrà come plusvalore per le parti, rispetto all'esito del procedimento (qualunque esso sia) anche la loro aumentata capacità individuale di gestire le interazioni con le altre persone trasformandole da oppostive e distruttive a collaborative e costruttive. Ancora una conferma del valore della mediazione come strumento al servizio della pace sociale.

Questo discorso viene effettivamente fatto poiché si deve superare l'empasse di una mera simpatia/antipatia verso uno dei due soggetti; se viene meno una diffidenza metodologica nei confronti di una proclamata neutralità, il mediatore rischia di essere giocato inconsciamente dalle proprie inclinazioni e quindi di non svolgere correttamente il proprio compito di mediatore "neutrale". In altre parole, non avere attenzione a queste dinamiche emotive, dalle quali può derivare la "parzialità", rischia di prospettare un tentativo di conciliazione meno adeguato al compito. È, infatti, evidente che, pur in buona fede e con la migliore volontà, mentre la persona crederà di operare per raggiungere una soluzione condivisa in realtà rischierà di orientare la negoziazione con una possibile inclinazione preferenziale verso una delle parti. Per esempio, se un mediatore, a causa della sua storia personale, tenda ad identificarsi con il ruolo di vittima: egli tenderà istintivamente a solidarizzare con la parte che, a torto o a ragione e magari solo grazie alla propria abilità mimetica, gli si presenterà appunto come vittima, affermando di aver subito un torto, di vedersi negato qualcosa cui ha diritto. Per contro, l'altra parte può pure assumere a sua volta la veste di vittima, magari lamentando di essere oggetto di aggressione per una richiesta ingiusta o esprimendo delusione umana nel vedere mal ripagata

la propria condotta corretta e benevola nel corso di quel rapporto di cui si discute davanti a noi. Ma può pure capitare che una parte non ci si presenti affatto con l'atteggiamento psichico della "vittima", del debole che chiede di ripristinare le sue ragioni. Magari si presenta e si esprime con uno spirito rivendicativo e battagliero che è più vicino all'atteggiamento del "carnefice", tanto da far pensare che il mediatore deve fungere da giustiziere che riduca il più possibile le posizioni avversarie. L'istinto del mediatore, in tal caso, sarà quello di proteggere la controparte indipendentemente da ragioni o torti, per il puro fatto della modalità aggressiva con la quale l'altra parte sostiene la propria pretesa contro di lui. Non essere consapevoli di come operino, non in astratto ma nell'esperienza vissuta, meccanismi psichici quali la rimozione, identificazione, proiezione e compensazione, è dunque assai rischioso perché può portare il mediatore, contrariamente al suo impegno fondamentale, a condotte meno serene, equilibrate ed efficienti.

Quando il mediatore si trova di fronte alle parti il primo problema è quello di stabilire un contatto che dia "il tono" al rapporto professionale e personale.

Quanto all'atteggiamento verso il problema conflittuale di fondo tra le parti (l'oggetto della mediazione), vi è da dire, sempre a proposito di neutralità, che il mediatore deve cercare di tarare i rapporti nel dialogo mirando ad instaurare il giusto tipo di contatto con gli interlocutori. Si ritiene che possa dirsi "giusto contatto" quello in cui il mediatore sappia spendere una sua partecipazione che gli permetta, da un lato, di immergersi nei problemi delle parti e, dall'altro, di evitare di finirne sommerso. Il miglior modo di operare del mediatore in una situazione neutra è il seguente: deve disporsi in una sorta di "attenzione e partecipazione fluttuante", come fanno gli psicoanalisti, o, più prosaicamente, "con un piede dentro e uno fuori"; un simile atteggiamento permette di lavorare con equilibrio ed efficacia, accompagnando il rapporto fra le parti in modo che dialetticamente esso riesca a procedere e svilupparsi dal conflitto all'auspicato accordo. Ad esempio, per attivare un "giusto contatto" rispetto alla frustrazione

di una parte che si rivolge a lui con l'atteggiamento di chi chiede la riparazione di un torto subito, il mediatore deve certamente saper ascoltare la parte sofferente e ferita di se stesso. Essa è quella che, attraverso l'empatia "analogica", gli permette di entrare in contatto con la sofferenza dell'altro e comprenderla. Ma il mediatore accorto deve anche contemporaneamente conservarsi capace di riconoscere quale è la dinamica psichica propriamente *sua* e quindi saper tenere separata e distinta la propria sofferenza da quella dell'altro, senza "caderci dentro". Cioè senza immedesimarsi in essa fino al punto di "agire" la propria sofferenza nel rapporto con l'altro, il che accadrebbe vivendo quella dell'altro come riattualizzazione di una ferita squisitamente propria. Si finirebbe così per compiere mosse discutibili perché ispirate dalla motivazione di riparare vissuti negativi *propri* anziché da quella di aiutare l'elaborazione del problema *altrui*.

il mediatore che tenta la conciliazione può agire sull'onda di varie motivazioni, spesso compresenti, per es. come queste:

- il raggiungimento dell'accordo può costituire un successo positivo per la sua autostima e la sua fama professionale;
- per una dinamica psichica di identificazione o proiezione positiva verso una delle parti, sente che la conciliazione, quali che siano le ragioni giuridiche, può meglio proteggere le ragioni umane di quella parte che gli sembra più da proteggere;
- la patologia del rapporto fra le parti che si manifesta nel conflitto in atto costituisce un *vulnus* all'armoniosa coesistenza sociale delle persone.

Quest'ultimo caso è particolarmente delicato perché la penosità prodotta dalla "ferita sociale" (due persone che litigano) può entrare facilmente in risonanza con l'esperienza di sofferenza vissuta dal mediatore a causa dei *suo*i conflitti interni, elaborati nel modo e nella misura che ha potuto. In questa prospettiva il tentativo di conciliazione che il mediatore opera fra le parti della causa è contemporaneamente anche un'occasione per la rielaborazione dei *propri* temi conflittuali insieme ai personaggi che ha davanti sul palcoscenico del negoziato. Un elemento della neutralità si riscontra quando di fronte al fallimento,

temporaneo o definitivo, del tentativo di conciliazione il soggetto che media riesce a rimanere lucido e a “mantenere i nervi saldi”, evitando, quindi, una reazione lesiva e poco professionale

## **2.2 Il concetto di neutralità degli ambienti.**

Il luogo in cui si svolge la mediazione deve avere particolari caratteristiche: gli uffici devono essere collocati fisicamente in edifici e luoghi che abbiano una collocazione indipendente e separata da tribunali, procure, caserme e dagli uffici di pubblica sicurezza. Quest'indipendenza in senso geografico è motivata dal fatto che le persone sono particolarmente sensibili alle caratteristiche e ai messaggi, in parte espliciti, trasmessi dal luogo. La sede deve quindi essere posta in un luogo neutrale che non rivesta particolari connotazioni ed implicazioni ideologiche connesse alla giustizia, alla religione, alla politica, alla cultura o all'etnia. Deve essere lontana da tribunali, chiese, sedi di partito, sedi d'associazioni culturali: in questi luoghi si deve perseguire un fine che è quello di una “*pedagogia dell'incontro*”.

Sebbene da alcuni siano criticati, i luoghi neutri, oltre a produrre i loro benefici effetti pratici, consentono al minore di riappropriarsi dei suoi diritti riconosciuti a livello internazionale e regionale (soprattutto quelli della Convenzione sulle relazioni personali riguardanti i minori del 2003) ed anche costituzionale. Il primo articolo della Costituzione cui far riferimento per i luoghi neutri è sicuramente

l'art. 2, perché essi contribuiscono ad entrambi i soggetti coinvolti di recuperare innanzitutto la loro dimensione di “singolo”. Inoltre i luoghi neutri sono formazioni sociali ove si svolge la personalità dei soggetti interessati ed è tutelata “la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività” (art. 32 Cost.), specialmente il benessere della vittima che a causa della conflittualità può manifestare il DAP (disturbi da attacchi di panico) o altre patologie.

Parafrasando il secondo comma dell'art. 3 Cost., si può affermare che il luogo neutro rimuove gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza delle persone, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione, in primo luogo emotiva, alla vita stessa.

La neutralità cui deve attenersi il mediatore, si evince anche dai luoghi in cui vengono fissati gli incontri di mediazione. Per evitare di ingenerare nei minori un senso di soggezione o altri meccanismi che non permettano un perfetto tentativo di riaprire i canali comunicativi, il soggetto mediatore deve trovare i giusti luoghi in cui operare, in tal caso si deve affermare che deve farsi carico di tutto quello che è possibile riferire al contesto.

Non a caso il luogo neutro è definito “spazio terzo”, così inteso il luogo neutro rende concreti altri diritti costituzionali, quali il diritto di riunione e quello di associazione (artt. 17 e 18 Cost.), perciò non è solo un *social work* di rete o d'équipe, ma anche uno sviluppo di nuove e costruttive reti sociali.

In conclusione il luogo neutro è tale perché si differenzia da altri servizi per il destinatario, il minore, e per l'oggetto, le relazioni. Esso concorre alla tutela del diritto di mantenere inalterati i propri spazi e il proprio habitat. Questo diritto, presente *in nuce* nella giurisprudenza della Cassazione degli anni '90, è stato poi confermato nella legislazione nazionale e regionale a sostegno dell'infanzia e dell'adolescenza (tra cui la già menzionata L. 285/1997)<sup>21</sup>.

### **2.3 Gli allestimenti dei luoghi.**

Gli interni dei centri di mediazione devono essere allestiti seguendo determinate regole, poiché devono esprimere in concreto il concetto di luogo di incontro. Tutti gli allestimenti utilizzati rientrano a far parte del cosiddetto “Setting”, ovvero il termine inglese utilizzato per definire gli ambienti. Il miglior setting possibile è quello secondo cui i ragazzi al momento dell'incontro trovino un posto sobrio e confortevole, ma che non li distraiga: un posto che rispecchi molto le regole dettate dagli articoli della Costituzione del precedente paragrafo. Vanno quindi, bene sedie comode, libri, tavoli dove sedersi intorno, ma è sempre preferibile evitare orologi, giochi o comunque tutte quegli oggetti che un minore potrebbe vedere come distrazioni durante l'incontro di mediazione o che potrebbero ingenerare diverse tipologie di pensiero, quale, ad esempio,

---

<sup>21</sup> Marzario Margherita “Dovere costituzionale della mediazione penale minorile”

la disparità sociale o comunque una diversa estrazione sociale che si rifletterebbe in maniera negativa sul proseguo dell'incontro stesso.

#### **2.4 Centri di mediazione in Italia e nel mondo**

La mediazione si è sviluppata in diverse maniere e forme in Italia e all'estero, ad esempio negli Stati Uniti la sua nascita ufficiale viene fatta risalire ai primi anni del 1900, allorquando negli Stati Uniti viene adottato, nel contesto del Dipartimento del Lavoro, il servizio di conciliazione (1913) rapidamente rivelatosi soddisfacente per la risoluzione delle controversie relative ai contesti lavorativi e presto ampliato anche ad altri settori portatori di eccessiva conflittualità.

Nel 1939 venne fondata, nella contea di Los Angeles, la *Family Conciliation Court*, sorta con lo scopo di riconciliare le coppie in crisi e poi estesa, nel corso del 1962, alla trattazione degli aspetti conseguenti alla separazione e al divorzio e rapidamente assunta a precedente per l'ampliamento del sistema anche ad altri settori quali quello commerciale, scolastico e penale.

Spostando l'esame al settore penalistico, l'originaria mancanza di una previsione normativa, suggerisce l'elaborazione di due esperienze autonome e indipendenti<sup>22</sup>

Il primo è un programma messo in atto sin dagli anni '60 negli Uffici di *probation* in cui, un piccolo numero di sedi aveva iniziato a prospettare il valore positivo dell'incontro vittima/aggressore, dando avvio (già nel corso del periodo compresi tra gli anni 1964-69, a 34 esperimenti di applicazione alla giustizia minorile).

L'altro è il progetto denominato "VORP" realizzato in Canada nel 1974 ed unanimemente ritenuto dalla letteratura internazionale come la prima esperienza di mediazione penale.

Questo programma ha continuato ad operare ed aggiornarsi rispetto al modello iniziale, dando luogo (nell'anno 1975) alla formulazione di una proposta normativa denominata "*Victim/Offender Reconciliation Project*" (VORP per l'appunto), poi adottato ed ulteriormente elaborato

---

22 SCARDACCIONE G.— BALDRY A.- SCALI M. (1998), "La mediazione penale", GIUFFRÈ ;

non solo da altri stati americani ma anche da paesi europei oltre che dall'Australia e in Nuova Zelanda.

Negli anni 80, invece, si assiste alla impostazione di quattro tipologie di programmi che hanno in comune l'utilizzo del personale volontario come mediatori<sup>23</sup>:

#### 1) PROGRAMMI COLLEGATI ALL'ATTIVITA' DELLA CHIESA.

Dichiaratamente ispirati all'attuazione del già richiamato VORP (strettamente legato agli sforzi del Comitato Centrale del Mennonite e allo staff della probation) ed orientato a privilegiare l'effetto riparativo più che retributivo e che, nella Contea Fresno in California, diviene e rimane, ancora oggi, il miglior esempio di programma legato alla chiesa con un'assegnazione di 400 situazioni di minori in un anno, gestiti senza alcun contributo governativo ma finanziato interamente dalla Chiesa.

#### 2. AGENZIE PRIVATE LAICHE DELLA GIUSTIZIA.

Attuate da agenzie no-profit che hanno collaborato con la Giustizia modificando gradualmente l'impostazione originaria delle iniziative, tendenzialmente interessate alla posizione dell'aggressore, e poi indirizzata al maggior ruolo della vittima.

#### 3. UFFICI BASATI SULLA PROBATION.

Generalmente rivolti ai minorenni. Gli operatori della probation svolgono anche il ruolo di mediatori con le vittime, discostandosi, in tal modo, dai tradizionali principi della mediazione ispirati alla neutralità dell'incaricato della mediazione.

#### 4. CENTRI DI SOLUZIONE DELLE DISPUTE.

Un modello presente fin dagli albori e rappresentato dalla mediazione effettuata nei *Centri di soluzione delle dispute*, presenti nella comunità locale che, oltre ai loro propri compiti di mediazione nelle liti tra vicini di casa, aggiungono il settore penale.

In Gran Bretagna il sistema di riparazione diretta della vittima trovò riconoscimento ufficiale nel 1970, anno di promulgazione di un rapporto sulla *Reparation by the offender*, convertito nel *Criminal Justice Act* del

---

23 UMBREIT M. "The Development and impact of Victim-Offender Mediation in the United States" da *Quarterly* vol. 12, n.3, del 1995

1972, in cui si attribuiva ai giudici il potere di applicare la riparazione come pena aggiuntiva ad altre sanzioni.

Alla riparazione non era attribuito un obiettivo specifico, ma, in modo poco chiaro, le si riconoscevano effetti deterrenti e redentivi.

E' con il *Criminal Justice Act* del 1982 che viene introdotto per la prima volta il principio secondo cui i compensation orders potevano rappresentare l'unica pena inflitta non necessariamente accompagnata da altre sanzioni<sup>24</sup>.

Tra i programmi di mediazione penale inglesi nell'ambito di reati commessi da minorenni possiamo citare il *Joint Service Youth Support Team* che nasce a Exeter, nel Devon, nel 1979 e prevede la collaborazione di agenti di polizia, operatori sociali e "probation officers" tutti coinvolti nell'intervento seppur con funzioni diverse.

Un altro programma di mediazione inglese che risulta, peraltro, essere uno dei più noti è il *Coventry Reparation Scheme*, istituito a Coventry nel 1985 dal West Midlands Probation Service e finanziato dal Home Office come facente parte di un programma di quattro progetti di mediazione. Programmato inizialmente per gli autori di reati minori (dopo la sentenza di colpevolezza da parte del tribunale) è stato poi ampliato, a partire dal 1987, anche ai casi inviati dall'autorità giudiziaria corrispondente all'italiano Tribunale per i Minori e dalla Crown Courts, competente a giudicare i reati che comportino una pena non inferiore a tre mesi.

Altro esperimento adottato in Inghilterra, a Medway, nel Kent è quello denominato VOIC (*Victim and Offender In Conciliation*) che utilizza, come tecnica di intervento, dei gruppi composti da vittime e autori di reato che non hanno rapporti tra loro (ossia che non sono coinvolti nello stesso fatto ma di tipologia simile). L'obiettivo, in questo caso, non è tanto quello di cercare un accordo, ma di incrementare una comprensione reciproca.

---

24 GATTI U.- MARUGO M. I. (1994), "La vittima e la giustizia riparativa" Tratto da: "Marginalità e devianza", n. 1, pagg. 13-14

In Francia, invece, le prime riflessioni sul tema della mediazione penale risalgono agli inizi degli anni '80. Una delle prime iniziative beneficia dell'attività della Procura di Valence, interessatasi al ruolo della vittima attivando dei servizi a loro tutela<sup>25</sup>.

Fino al 1993, in assenza di un testo normativo in materia di mediazione penale, per dare legittimità a questo istituto, le Procure e le Associazioni hanno fatto ricorso sul piano formale alla stipula di convenzioni a livello locale, attuate in esecuzione alla previsione di cui all'art. 40 del Codice Penale e rappresentante l'apertura del mondo giudiziario verso politiche locali, aspetto determinante per l'avvio della mediazione<sup>26</sup>. Tali convenzioni hanno fissato la modalità di svolgimento, i criteri di valutazione degli esiti, degli incontri e il termine entro cui la mediazione doveva concludersi. Nel 1993 (legge n.° 93-2 del 5 gennaio) sarà emanata una legge che sancirà a tutti gli effetti la mediazione penale. Sulla base di questa normativa il Procuratore, previo accordo delle parti, può decidere di ricorrere alla mediazione se si presentano tre condizioni: la presenza di un reato penale contro il patrimonio; l'esistenza di una querela; che le parti siano identificate.

In materia penale, i processi di mediazione rimangono quasi sempre sotto il controllo della Procura, che decide, con criteri variabili da una Procura all'altra, i tipi di casi da inviare alla mediazione e le conseguenze da trarre in funzione dei risultati ottenuti.

La pratica della mediazione in Francia si attua per reati ed infrazioni inferiori ad un mese e che sono quasi sempre causate da conflitti in ambito familiare, lavorativo, di vicinato, tra persone, quindi che si conoscevano già prima del reato e che saranno costrette a incontrarsi.

In Italia è divenuta oggetto di riflessione, studio e applicazione concreta solo da pochi anni, unicamente in campo minorile e solo in alcune ristrette aree geografiche. Le esperienze di mediazione penale in ambito minorile attualmente operative in Italia non sono molte e sono distribuite

---

25 «La mediation penale en France" Synthèse de la Conference du "Department of penal law and criminology" Katholieke Universiteit of Leuven BELGIUM 1999

26 SCAPARRO F., (2001), "Il coraggio di mediare", Guerini e Associati

in modo piuttosto eterogeneo sul territorio nazionale: al nord troviamo Bolzano, Trento, Genova, Milano, Brescia, Torino, Bologna al centro, Firenze, Ancona, Roma, Latina Campobasso, al sud e nelle isole Bari, Foggia, Cagliari, Sassari, Caltanissetta, Catania, Catanzaro, Palermo e Salerno<sup>27</sup> (allegato n°2). Molte altre strutture sono però in fase di progettazione o in fase di avvio e spesso in seguito a sperimentazioni promosse dagli Uffici di Servizi Sociali Minorenni del Ministero della Giustizia.

La mediazione penale minorile, quindi, con modalità e tempi diversi sembra progressivamente svilupparsi sull'intero territorio nazionale. L'analisi degli aspetti organizzativi e professionali degli Uffici per la Mediazione Penale Minorile attualmente operativi in Italia rivela alcune questioni interessanti sulle quali vale la pena soffermarsi.

Un primo aspetto che emerge riguarda la composizione istituzionale degli Uffici per la Mediazione. Le esperienze finora attivate dimostrano come "l'adesione della Magistratura Minorile competente per distretto risulti ovviamente la condizione prioritaria per l'avvio e lo sviluppo di tali attività ma come anche l'azione di raccordo e la collaborazione interistituzionale assicurino il necessario sostegno all'operatività garantendo allo stesso tempo un apporto tecnico multidisciplinare e soprattutto dando visibilità e concretezza alla titolarità dell'intervento della mediazione penale".

In questo quadro il protocollo di intesa o l'accordo di programma risultano gli strumenti maggiormente utilizzati, e forse più efficaci, per disciplinare gli impegni e le modalità di attuazione della mediazione tra le parti coinvolte. Essi costituiscono uno strumento strategico per sviluppare la collaborazione tra lo Stato, le Regioni e gli Enti Locali, definendo gli ambiti di intervento di ciascun soggetto istituzionale che, nel rispetto delle proprie competenze e con l'assunzione di precise responsabilità, è chiamato a favorire una politica coordinata nel campo d'azione della mediazione penale minorile.

---

27 1° rapporto Nazionale sulla Mediazione Penale Minorile a cura di Isabella Mastropasqua e Ninfa Buccellato, Gangemi Editore 2012

In ragione di tali obiettivi, l'Amministrazione della Giustizia ha promosso ogni iniziativa volta a dare attuazione ed impulso all'integrazione operativa tra i Servizi della Giustizia e quelli territoriali. Gli accordi sanciscono l'impegno dei Servizi di uno stesso territorio, benché appartenenti a strutture organizzative diverse, ad avere come comune obiettivo quello di mettersi in rete per una migliore pianificazione degli interventi da realizzare.

La stesura di protocolli d'intesa tra uffici giudiziari, organi di governo locali e soggetti del privato sociale è ormai diventato il modello di riferimento per la creazione di tutti i nuovi Uffici di mediazione penale. Tra i componenti di tali Protocolli risultano quasi sempre presenti i Centri per la Giustizia Minorile, i Tribunali per i Minorenni, le Procure della Repubblica presso i Tribunali per i Minorenni, gli Enti Locali ed in particolare gli Assessorati ai Servizi Sociali, le Province e più raramente le Regioni e le Aziende Sanitarie.

Le esperienze di mediazione sono, infatti, spesso coordinate dai Centri per la Giustizia Minorile e da altre istituzioni ma, nella maggior parte dei casi, sono gestite operativamente da un soggetto terzo rappresentato da singoli esperti o da organizzazioni del privato sociale che si sono fatte promotrici dell'iniziativa.

Questo dato è confermato dall'analisi trasversale relativa al personale coinvolto negli Uffici per la Mediazione in Italia che dimostra come la maggior parte del personale appartenga al Privato Sociale, seguito poi da quello appartenente agli Enti Locali, e poi via via costituito dagli operatori della Giustizia minorile, delle Regioni e delle Province.

Il gruppo di mediazione rappresenta ovunque una realtà multidisciplinare di competenze in ambito pedagogico, psicologico, giuridico, sociologico, criminologico e vittimologico, con specifica formazione nella mediazione dei conflitti, secondo i principi e le indicazioni in materia enunciati dalla Raccomandazione del Consiglio d'Europa 99/19.

Come sottolineato all'interno degli stessi Protocolli, il numero dei mediatori presenti in ciascun Ufficio è solo apparentemente alto, in quanto ciascun operatore, sia esso "prestato" da altri contesti

istituzionali, sia esso libero professionista, dedica all'attività di mediazione solo una parte del proprio tempo lavorativo. L'appartenenza a più contesti lavorativi viene, in alcuni casi, segnalata da diversi centri per la mediazione come parziale criticità, in relazione alle difficoltà legate a coniugare l'esistenza di assicurare l'apertura dell'Ufficio per il maggior tempo possibile – cui si fa generalmente fronte distribuendo la presenza degli operatori nel corso delle giornate e della settimana – con l'esigenza di assicurare momenti di incontro e di riunioni di equipe dedicate al coordinamento organizzativo e tecnico.

Sul piano strettamente operativo, alcuni Uffici di Mediazione Penale hanno provveduto alla costituzione di Organismi Interistituzionali di supporto, al fine di ottimizzare le risorse e migliorare la qualità del servizio offerto, attraverso una maggiore distribuzione dei compiti e degli obiettivi da perseguire.

Un ulteriore elemento che incide sull'impianto organizzativo degli Uffici di Mediazione è quello legato alla competenza degli stessi Uffici, relativa cioè all'ambito esclusivamente penale o anche all'ambito civile e familiare. L'estensione all'interno dello stesso Ufficio di interventi in ambiti diversi comporta certamente la messa a disposizione di maggiori risorse da parte della Regione e degli Enti Locali per assicurare capacità professionali ai diversi settori essendo l'intervento del personale della Giustizia Minorile riferito esclusivamente all'ambito penale.

Per quanto riguarda la formazione dei mediatori, come è noto, esistono vari modelli e diverse tecniche di mediazione che a seconda del contesto in cui sono applicate fanno emergere l'aspetto negoziale oppure quello del riconoscimento e dell'incontro tra le persone coinvolte nel conflitto. La maggior parte degli Uffici per la mediazione in Italia sembra ispirarsi, seppur con alcune differenze, a quel modello di mediazione volto alla trasformazione del conflitto attraverso l'incontro con l'altro, più centrato sulle dimensioni relazionali, emotive ed umane. I documenti raccolti, infatti, mettono in luce come l'impostazione teorica degli Uffici per la Mediazione in Italia aderisca in prevalenza al modello umanistico del Centre de Médiation et de Formation à la Médiation di

Parigi presieduto da Jacqueline Morineau. Tale modello formativo è stato accolto in molteplici Uffici di Mediazione italiani ed è attualmente promosso anche da altre associazioni che hanno integrato il “modello Morineau” con altre tecniche e modelli di mediazione in modo da fornire una conoscenza teorica più approfondita ed un ampio quadro delle metodologie più accreditate in campo internazionale.

In alcune sedi infatti, il modello proposto dalla Morineau è stato arricchito di ulteriori apporti destinati a migliorare la gestione di aspetti specifici: in particolare si è approfondito il tema della negoziazione, della riparazione, del risarcimento del danno, della mediazione con gruppi e dei conflitti allargati, tema per il quale viene utilizzato l’apporto teorico dell’approccio sistemico-relazionale.

Gli Uffici segnalano la necessità di una formazione permanente, finalizzata alla preparazione degli operatori sia in relazione ad un possibile turn-over, sia destinata all’aggiornamento o all’approfondimento di talune tematiche emergenti, sia quale spazio allargato per una supervisione tecnica tra le varie esperienze nazionali. La formazione dei mediatori consiste solitamente in un percorso di 320 ore nel quale l’apprendimento delle tecniche di mediazione si svolge attraverso la partecipazione attiva e il coinvolgimento diretto in *role playing*, durante i quali viene prestata particolare attenzione allo sviluppo delle tecniche di ascolto e di intervento nella relazione fra persone in conflitto a seguito di un fatto-reato, lavorando sulla comunicazione, sulla facilitazione del dialogo tra le parti e sulle modalità di riparazione. Il percorso formativo presuppone l’alternanza della sperimentazione pratica a momenti di approfondimento teorico che permettono di addentrarsi nella difficile conoscenza delle teorie della mediazione, mettendo a fuoco i temi più significativi e i nodi problematici anche attraverso la valorizzazione dei diversi ruoli professionali e delle specifiche caratteristiche dei singoli operatori. L’iter formativo prosegue spesso in itinere assumendo la valenza di supervisione dei casi e delle modalità operative sia attraverso stage condotti da formatori esterni, sia attraverso periodici incontri tra i mediatori.

Le attività di supervisione mirano soprattutto all'analisi della situazione socio-emozionale del gruppo al fine di consolidare i processi di autoconsapevolezza dei mediatori impegnati nell'intervento di mediazione; esse sono realizzate attraverso il ricorso ad una metodologia integrata che combina gli aspetti teorici con dimensioni più strettamente operative ed esperienziali.

## **CAPITOLO TRE**

### **GLI STRUMENTI DEI MEDIATORI PENALI**

#### **3.1 La figura del mediatore penale.**

Mediare significa fare uso delle competenze e delle informazioni di cui si dispone riguardo ad una particolare situazione, per favorire un comportamento collaborativo che consenta alle parti di trovare una soluzione loro favorevole. Ma ancora di più, può dirsi che la mediazione esce dal problema e va incontro alle emozioni dei convenuti, le accoglie stimolando così le capacità di autonomia decisionale in ordine all'individuazione di alternative ai problemi che hanno caratterizzato il loro rapporto, è un modo per accogliere se stessi e gli altri, sollecitando quel coinvolgimento delle nostre azioni e dei nostri pensieri e facendo in modo che l'altro diventi e rappresenti l'incontro con noi stessi, ovvero uno specchio, un luogo in cui si riflette la vera essenza del nostro essere e dei nostri limiti, rendendo il conflitto occasione di crescita e di processo educativo.

Come abbiamo avuto modo di vedere, la mediazione penale minorile non deve intendersi quale risposta sostitutiva dello strumento processuale, non si sostituisce alla giurisdizione, ma costituisce una risorsa operativa, uno strumento e una opportunità a cui può ricorrere anche l'Autorità giudiziaria chiamata ad indagare od a decidere sul fatto penalmente rilevante.

Si tratta di un intervento in linea con i principi a cui si ispira la legislazione penale minorile che privilegia, nella sua interezza, i processi di responsabilizzazione e di maturazione del minore.

Si tratta di un intervento di alto valore pedagogico, legato alla crescita, alla responsabilizzazione, all'acquisizione di nuove e funzionali tecniche di risoluzione del conflitto che avranno notevoli ricadute sulla prevenzione della devianza.

L'obiettivo specifico della mediazione penale è di evitare che il divario tra le parti aumenti e divenga fonte di ulteriore disagio e conflittualità, aprendo un canale comunicativo che riconosca alla vittima un ruolo attivo e che permetta, nel contempo, al reo di riconoscere la propria responsabilità e gli effetti del proprio comportamento illecito.

La mediazione valorizza le differenze, si svolge in un contesto paritetico e collaborativo, coinvolge tutte le parti in causa, anche i genitori e chi ha vissuto direttamente o indirettamente il conflitto per ridefinire le relazioni, trovare nuovi e più efficaci modalità e canali comunicativi.

Proprio per le esigenze appena descritte, la figura del mediatore deve avere un'adeguata preparazione che permetta lo svolgimento di una mediazione in modo da rispecchiare i principi della mediazione stessa.

Il soggetto che svolge la mediazione ha il compito di guidare le parti al raggiungimento di un accordo che soddisfi gli interessi e i bisogni delle parti, è un professionista che segue un preciso percorso formativo, preordinato a sviluppare particolari competenze in persone già dotate di particolari attitudini caratteriali costituenti condizioni necessarie per l'approccio alla materia, tra le quali rilevano, in particolare:

- il senso di realtà che gli consenta di vedere le cose come sono e non come vorrebbe che fossero, nella loro complessità;
- la misura del giusto distacco emotivo che gli consenta di evitare il coinvolgimento partecipando con calore ed affetto ma conservando una visione globale della situazione, non perdendo cioè di vista l'obiettivo della sua attività;
- il dono di ubiquità intellettuale. Deve cioè sapersi vestire dei panni altrui pur rimanendo al proprio posto; deve essere capace di astenersi soprattutto dal giudicare esercitando un controllo sulle proprie ideologie; deve possedere il senso della gerarchia dei valori, l'ottimismo ragionato, la flessibilità e l'adattabilità, l'umiltà, la creatività, la pazienza, l'autorità e il carattere.

La formazione del mediatore è, soprattutto, ricostruzione interiore, ordine nei valori e chiarezza dei principi, grande lucidità morale, oltre che intellettuale, indispensabili a mantenere quella terzietà che rende unico il suo ruolo<sup>28</sup>.

Tali attitudini non possono ritenersi, da sole, poiché il mediatore è un “tecnico” che deve essere specificamente preparato ad un’attività che, seppure delicata, e spesso collocata più sul versante dell’arte che su quello della scienza, risulta trasmissibile in tempi abbastanza brevi e la cui qualità può venire valutata oggettivamente<sup>29</sup>. Un ruolo determinante nella formazione è assegnato alla sfera dell’affettività che racchiude emozioni, desideri e paure, tutto quel ventaglio di “modi di essere” bandito nel processo giuridico, ispirato da una concezione che identifica l’emozionalità come un terreno inaffidabile e scivoloso sul quale non è possibile edificare nulla.

Il mediatore è un animatore, un facilitatore della comunicazione, non impone le proprie opinioni personali, ascolta con partecipazione “ascolto autentico”, parafrasa, riformula, sottolinea senza metterci del suo; è convinto che ogni problema possa trovare una soluzione è quindi creativo ed ottimista.

Il mediatore deve essere flessibile ed agile, adattarsi, senza eccessivo sforzo, alle variazioni più imprevedute o ad interlocutori incostanti e incoerenti, nello stesso tempo però all’occorrenza sarà rigido e direttivo su certi valori o regole.

Fra le sue armi vi è anche l’umiltà con cui si accosta alle parti per apprendere gli elementi necessari alla comprensione dei problemi, la capacità e la prontezza di cogliere nelle parole, nei silenzi, nei gesti dei protagonisti, gli elementi di soluzione, i ponti che possono portare ad una buona regolamentazione del conflitto; egli usa l’empatia per entrare nel problema restituendo attraverso lo “specchio” le emozioni.

---

28 Jean-François Six, *Mediation*, Seuil 2002

29 Castelli, *Le fonti normative della mediazione e la sua filosofia «il principio della obbligatorietà»* Skill edition 2011

Il mediatore è colui che sta tra le persone, dentro i loro conflitti, tende a far sì che le parti riprendano a comunicare tra loro, non cerca di annullare il conflitto o di riconciliare le parti, favorisce piuttosto una sospensione delle ostilità, finalizzata alla ripresa del dialogo e ad una esplorazione creativa delle possibili soluzioni ai problemi.

Il mediatore, secondo il filosofo francese Michel Serres è una sorta di Arlecchino, vestito di pezze ognuna diversa dall'altra per provenienza, colore, qualità; così come pure le sue funzioni, le sue mosse ed i suoi linguaggi. Egli incarna i valori ambigui che caratterizzano la cultura dell'età futura: una cultura situata in un tempo mobile, in equilibrio tra passato ed avvenire, che sfugge ad una logica binaria, fonte di conflitti permanenti, e che tenterà di superare i conflitti sotto l'impulso di una dinamica ternaria.

E' proprio l'abito di Arlecchino a costituire l'emblema di una varietà di conoscenze che il mediatore deve possedere, ma è anche il senso di un compito neutro, inteso come capacità di indossare tutti i colori, di andare al di là dei territori già occupati dal sapere<sup>30</sup>.

Egli si occupa essenzialmente di tematiche sociali poiché il suo intervento tocca la parte umana e spirituale dell'individuo, non affronta il cliente facendolo sentire malato, ma con una tecnica maieutica, lo porta da solo a parlare dei suoi disagi, dell'origine dei problemi del suo conflitto sino ad arrivare al desiderio di cambiamento.

Il mediatore offre alle parti in conflitto uno spazio dove discutere, esternare le proprie emozioni, essere ascoltati e compresi, costruire un clima relazionale adeguato, aiuta a ritrovare, a re incontrare l'umanità, propria e degli altri ed allo stesso modo tende a creare un ponte emozionale col cliente e tra i clienti basato sulla stima e fiducia reciproca. Questi deve avere rispetto per le parti, accertando che siano capaci di assumersi le loro responsabilità, si sentano liberi di accettare il percorso e siano in grado di fare delle scelte o prendere decisioni; deve essere autentico, non freddo ed impersonale ma una persona reale, sia

dotato di comprensione empatica, sappia cioè cogliere e sentire le emozioni vissute e percepite con equiprossimità.

### **3.2 Il concetto di comunicazione nella mediazione.**

Quando una persona attiva una mediazione è consapevole che dovrà seguire delle scelte che permettano la riapertura dei canali comunicativi tra due o più soggetti: la comunicazione diventa, quindi, un elemento fondamentale del procedimento stesso.

La comunicazione è *“uno scambio interattivo osservabile fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento”*<sup>31</sup>.

Il termine comunicazione trova le sue origini etimologiche dal latino *“communico”*, cioè mettere in comune, far partecipe.

In italiano, il termine “comunicazione” ha il significato semantico di “far conoscere”, “rendere noto”; comunicare, come meglio precisato in seguito, non è soltanto un processo di trasmissione di informazioni ma molto di più.

Ogni attività professionale deve confrontarsi e considerare gli effetti della comunicazione oltre ai principi che la caratterizzano e la regolano. Se le conoscenze tecniche specifiche sono requisito indispensabile per ricoprire una certa posizione e professione, indispensabile è possedere adeguate capacità comunicative e relazionali, al fine di assicurare lo svolgimento ottimale di qualsiasi attività ed, ancor di più, in quelle che rientrano nelle relazioni di aiuto, in cui cioè, il professionista (mediatore) è chiamato a contribuire positivamente alla creazione di un clima motivante, un’atmosfera di collaborazione e di scambio.

P. Watzlavick sostiene che la comunicazione corrisponde ad ogni forma di relazione tra individui e aderisce alla Scuola di Palo Alto, facendosi quindi portatore di alcuni principi e/o proprietà semplici della comunicazione che possono trovare applicazione nel processo di mediazione.

Dal primo assioma (*non si può non comunicare*), si evince che tutto ciò che avviene ed emerge durante il procedimento di mediazione è comunicazione e, quindi, non può non essere considerata dal Mediatore nelle sue modalità e caratteristiche di manifestazione.

Il secondo principio (**la comunicazione si compone di un livello di contenuto e uno di forma o relazione**) suggerisce alla figura del mediatore di prestare adeguata attenzione ed elaborare tanto gli aspetti di contenuto (informazioni) e comprendere la questione fonte di contenzioso, quanto quelli di forma o relazione (comportamento) della comunicazione, pervenendo a percepire il significato che sostiene e alimenta la posizione delle parti nella contesa, limitandosi a suggerire al mediatore le modalità più idonee ed opportune di relazione con le parti.

Il terzo assioma (**la punteggiatura della sequenza di eventi**) sollecita il mediatore all'attenta osservazione della manifestazione del conflitto e le singole posizioni con cui le parti arrivano in mediazione.

In virtù del quarto assioma, (**la comunicazione è numerica ed analogica**) il mediatore, oltre ad osservare gli elementi analogici e numerici della comunicazione propria e delle parti, dovrà tener conto che il significato o senso che sta dando alla componente analogica è inevitabilmente influenzata dal suo modo di interpretare determinati segnali comunicativi. Prenderà allora nota di quanto raccontano le parti (comunicazione verbale/numerica) ma anche del loro modo di presentarsi e della loro postura (comunicazione non verbale analogica).

Il quarto assioma (**interazione simmetrica e complementare**) impone, infine al mediatore, come già detto, l'adozione di un comportamento che, nel dimostrare l'attenta osservazione deve prestare attenzione a non cadere nella trappola di essere percepito come un giudice o un arbitro (comunicazione complementare), in particolare quando le parti gli chiedono di giudicare e/o valutare in merito alle loro ragioni, ma anche di non entrare in conflitto con nessuna delle parti (comunicazione di tipo simmetrica).

Con il termine comunicazione si può intendere anche il silenzio, elemento rilevante nel procedimento di mediazione da ritenersi, forse, la prima tecnica da applicare nel colloquio. Il silenzio assume la

funzione di cartina al tornasole dello stato emotivo del cliente e fa emergere il sentimento presente che si trova a vivere. Fare silenzio di fronte all'altro significa mettere tra parentesi, transitoriamente, il proprio Io e i propri bisogni, dando spazio ad una realtà esistenziale e valoriale diversa dalla propria. Solo in questo modo è possibile entrare nel contesto, in cui si muove l'altro, comprendere le sue difficoltà all'interno di quel contesto e ipotizzare una soluzione, o un miglioramento situazionale, che siano realistici rispetto alla personalità del cliente e al mondo in cui è inserito.

Fare silenzio significa avvicinarsi all'altro, al fine di comprendere i suoi punti di vista e gli stati d'animo, del tutto personali relativi alla storia che racconta. Ciò implica la disponibilità da parte del mediatore, di mettersi in discussione, di aprirsi all'altro con curiosità, interesse e attenzione. "Prima del silenzio c'è un clima, immediatamente dopo un altro"<sup>32</sup>.

### **3.3 L'ascolto attivo e passivo.**

Altra tecnica fondamentale del mediatore è **l'ascolto**: saper ascoltare vuol dire non solo **capire** quello che l'interlocutore comunica direttamente, ma anche saper **cogliere** il possibile **disagio** e i **bisogni** che non vengono espressi direttamente. La **disponibilità** all'**ascolto** è l'elemento principale che rende possibile un **vero incontro interpersonale**.

L'ascoltare è un'azione emotiva ed intellettuale, in quanto implica la capacità di comprendere pienamente quello che la persona vuole dire con le parole e con il corpo.

La capacità di ascoltare attentamente l'altro permette la costruzione di legami significativi, l'aumento dell'autostima e della fiducia in se stessi. Si tratta di un'abilità sociale che favorisce la creazione di un clima di rispetto, di fiducia e di comprensione tra gli individui.

Se la persona non ha nessuno con cui parlare, i pensieri possono cominciare a diventare sempre più grandi ed invasivi, portando il soggetto a sentirsi solo ed incompreso. Per molti è utile avere un diario

---

32 V. Masini, "L'empatia nel gruppo d'incontro".

su cui annotare i propri pensieri, ma ancora più importante è l'averne delle persone con cui dividerli.

Pensare che l'ascolto sia qualcosa di passivo è erroneo. Nel **vero ascolto** è, infatti, richiesta la presenza attenta di sé stessi alle parole dell'altro e, per questo, è un **processo attivo**. Ascoltare l'altro profondamente è molto faticoso, soprattutto se vi è un forte coinvolgimento emotivo.

Possiamo distinguere tra tre modalità differenti d'ascolto:

- **ascolto finto**: in cui chi ascolta è facilmente distraibile e tende a porsi passivamente e a vivere la comunicazione come sola possibilità di parlare;
- **ascolto logico**: in cui l'ascoltatore si concentra solamente sul significato logico della comunicazione;
- **ascolto attivo empatico**: in cui chi ascolta prova a mettersi nei panni dell'altro e cerca di condividere le sensazioni manifestate dall'interlocutore.

Secondo T. Gordon, psicologo clinico di scuola umanistica, quattro sono gli elementi fondamentali per un buon ascolto:

- 1) **ascolto passivo**: relativo al momento in cui la persona ha la possibilità di esporre i propri problemi e l'ascoltatore attento, senza interromperlo, comprende il messaggio comunicatogli;
- 2) **messaggi d'accoglimento**: che comprendono i messaggi verbali e non verbali, che comunicano l'atteggiamento d'ascolto;
- 3) **inviti calorosi**: che incoraggiano la persona a continuare a parlare senza che vi sia alcun giudizio o valutazione rispetto a ciò che sta dicendo;
- 4) **ascolto attivo**: inteso come la capacità da parte di chi ascolta di riflettere il messaggio dell'altro esprimendolo con parole differenti. Tale ascolto non rimanda solo i contenuti verbali, ma anche i sentimenti e i contenuti emotivi espressi e percepiti da chi ascolta.

Sempre secondo l'autore è importante evitare di fornire soluzioni personali ad un individuo che sta parlando di un suo problema. Al contrario, è necessario lasciare che sia la persona in difficoltà a trovare da sola una soluzione, partendo dai suoi vissuti e dalle sue esperienze.

Vi è **differenza** tra **sentire** ed **ascoltare**. Si può sentire con gli organi di senso, ma non profondamente, ossia mantenendo la propria interiorità estranea a quello che l'interlocutore sta dicendo. Nell'ascolto, invece, vi è un movimento verso l'interlocutore e un coinvolgimento della propria interiorità.

L'ascolto è fondamentale nell'**educazione** dei **figli**. I genitori tendono ad oscillare tra una modalità educativa di potere, in cui sono loro i vincenti, e una più indulgente, in cui sono i figli a vincere. L'imposizione autoritaria porta il giovane ad assumere in maniera forzata dei comportamenti prescritti e, come reazione, il ragazzo potrà sviluppare atteggiamenti di ribellione o un comportamento timoroso, sottomesso e nervoso che potrà compromettere il suo corretto sviluppo delle competenze sociali adulte. Genitori troppo permissivi, invece, ritardano la crescita e l'assunzione di responsabilità del figlio che tende a divenire egoista ed egocentrico. L'instaurarsi di un sano rapporto genitore-figlio dipende, invece, dalla capacità del genitore di abbandonare la dimensione valutativa e direttiva, prediligendo lo stabilirsi di un contatto basato su una **comunicazione "accettante"** fondata sul rispetto, la comprensione e il calore che permettono alla relazione di crescere. Un figlio che si sente libero di esprimersi riesce a parlare di sé, dei suoi errori ed è disposto a comprenderne le cause e, in taluni casi, è in grado di trovare anche una soluzione.

Nelle situazioni di conflitto con il figlio, il genitore deve cercare di evitare di arroccarsi sulle sue posizioni, ma, attraverso l'ascolto attivo, può permettere la creazione di uno spazio di condivisione in cui possano emergere soluzioni nuove e creative nate da un'esperienza di confronto e di cooperazione.

La "**competenza comunicativa**", alla base del lavoro psicologico, comprende lo scambio verbale, la comunicazione non verbale, il silenzio e l'ascolto. Tale competenza si basa su tre specifiche abilità: quella di **ricezione**, ossia la capacità di cogliere ed interpretare correttamente i segnali dell'interlocutore (verbali e non verbali); quella di **inviare i messaggi**, ossia la capacità di agire in modo appropriato nei confronti

dell'altro; quella **intraindividuale**, ossia la capacità di essere consapevoli dei propri atteggiamenti comunicativi.

All'interno del **colloquio psicologico** l'**ascolto** costituisce l'**elemento fondamentale** in quanto permette di comunicare la propria disponibilità all'accoglienza, così da ridurre l'ansia e da aumentare la fiducia del paziente nei confronti dello psicologo. Il compito dello psicologo non è quello di "risolvere magicamente" la problematica del paziente, ma di aiutarlo a divenire consapevole del problema, così da trovare dentro di sé le risorse e gli strumenti per affrontarlo e risolverlo.

Quando si intraprende un ascolto di tipo attivo, si deve sempre tener conto di alcune punti focali:

**1. concentrarsi sull'interlocutore:** Ascoltare quello che viene detto ed anche quello che non viene detto, osservando anche il linguaggio del corpo. Non distrarsi, preparando già mentalmente delle obiezioni. Non interrompere con contro-argomenti, lasciar proseguire chi parla fino alla fine.

**2. Dimostrare che si sta ascoltando.** Annuisci, sorridi, controlla che la tua postura sia aperta, assicurati che i tuoi messaggi non verbali siano congruenti.

**3. Fornire un feedback.** Riflettere sul contenuto espresso dall'altro rielaborandolo con parole proprie, per verificare di aver ben compreso.

"Se ho capito bene ..." "Cioè quello che stai dicendo ...". A volte sarà necessario porre alcune domande per chiarire alcuni punti. "Che cosa intendi quando dici ..." "E' questo che vuoi dire ...?"

**4. Se richiesto, rispondere in modo appropriato.** Affermare di poter capire il suo punto di vista e affermare con tranquillità la propria opinione senza tentare di far cambiare idea all'altro.

L'immagine di ascolto nell'idioma è molto significativa e comprende vari elementi: **le orecchie** sono il senso più ovvio dell'ascolto, anche se ugualmente sappiamo quanto può essere difficile ascoltare davvero; **gli occhi** possono ascoltare cose importanti cogliendo gli aspetti non verbali della comunicazione; **l'attenzione** un segnale di rispetto e ci aiuta ad entrare in relazione con chi sta parlando; **la mente** ci aiuta a vedere le

cose come chi sta parlando comprendendo le sue emozioni e sentimenti, **il cuore** richiama la necessità di ‘prendersi a cuore l’altro’, di averne cura.

Questi elementi vanno a congiungersi a sette regole individuate dalla sociologa Marianella Sclavi:

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell’arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l’umorismo viene da sè<sup>33</sup>.

L’ascolto empatico, dunque, presuppone diversi elementi come la comprensione empatica e non solo intellettuale, la trasparenza e l’accettazione incondizionata; esso non impone una regola, ma mette l’altro nella condizione di esplorarsi per trovare la sua verità.

### **3.4 L’empatia.**

---

<sup>33</sup> “L’arte di ascoltare” di Marianella Sclavi, Editore Mondadori

Secondo l'enciclopedia Treccani, l'empatia è la capacità di porsi nella situazione di un'altra persona o, più esattamente, di comprendere immediatamente i processi psichici dell'altro. Con questo termine si suole rendere in italiano quello tedesco di *Einfühlung*.

In estetica, empatia indica un tipo di percezione vissuta antropomorficamente di fronte a oggetti: una colonna sottile che regge un grosso capitello può suscitare un senso di disagio, di squilibrio, di sforzo. Questi fenomeni sono stati studiati da *T. Lipps* (1903) come emozioni estetiche.

A partire dal 1990, la problematica della comprensione empatica (intesa come quella forma di immedesimazione negli stati psicologici dell'altro a cui sarebbe subordinata la spiegazione, o 'comprensione', del suo comportamento) è stata al centro di un significativo quanto vivace dibattito nella filosofia della psicologia e nella filosofia della mente (oggi rientranti nella scienza cognitiva). Fermo restando il riferimento ai modelli storici della comprensione empatica (il *Verstehen* di *G. Simmel* e *W. Dilthey* in Germania, il *re-enactment* di *R.G. Collingwood* in Gran Bretagna), il rinnovato dibattito ha preso le mosse da alcuni sviluppi della *filosofia analitica* del linguaggio e della mente, in particolare da una celebre tesi di *W.V. Quine* secondo la quale l'attribuzione dei cosiddetti atteggiamenti proposizionali o stati intenzionali (credenza, desiderio, speranza ecc.), attraverso i quali nella psicologia del senso comune normalmente spieghiamo il comportamento dei nostri simili secondo il classico modello mezziscopi, si basi essenzialmente su una simulazione di tipo empatico. Tale simulazione empatica costituisce per Quine (*Pursuit of truth*, 1990) una modalità epistemica naturale con la quale correntemente e spesso inconsciamente attribuiamo credenze, desideri e percezioni. Utilizzata e sviluppata sin dal 1980, questa tesi è alla base della ripresa del concetto di simulazione empatica nella filosofia della mente.

Il concetto di empatia, particolarmente importante nella prassi psicoterapeutica, ha trovato un'applicazione, negli ultimi due decenni del ventesimo secolo nell'ambito della cosiddetta psicologia del sé di *H. Kohut*. L'empatia diviene, in questo contesto, un elemento

fondamentale della teoria della tecnica psicanalitica, mostrando in particolare la sua efficacia nella terapia della patologia narcisistica. Secondo Kohut, è condizione naturale dello sviluppo il passaggio attraverso fasi narcisistiche, nelle quali il bambino si percepisce e si relaziona con il mondo in una forma onnipotente e ‘grandiosa’; queste fasi dovrebbero trovare un rispecchiamento empatico nelle figure di accudimento, pena un loro ripresentarsi in forma patologica nell’individuo adulto. È allora compito dell’analista, nella terapia di adulti che presentino questa patologia, operare con empatia (ponendosi, cioè, in risonanza emotiva con le reali esigenze del paziente) nei confronti dei desideri infantili di rispecchiamento avanzati dal paziente, fornendo peraltro sostegni via via più evoluti in funzione di una trasformazione flessibile (e non di una sostanziale eliminazione, come sostenuto da altri teorici, per es., da *O. Kernberg*) dei tratti narcisistici della sua personalità.

Il concetto dell’empatia è in stretto contatto con quello della intelligenza emotiva definito da Daniel Goleman, il maggiore divulgatore di questo concetto, il quale stabilisce che intelligenza emotiva significa possedere alcune abilità precise:

- 1) **la consapevolezza emotiva** (distinguere le proprie emozioni e comprenderne le cause);
- 2) **il controllo emotivo;**
- 3) **sapersi automotivare** (incanalare le emozioni verso un obiettivo e reagire agli insuccessi);
- 4) **l’empatia** (comprendere le emozioni altrui);
- 5) **la gestione efficace delle relazioni interpersonali .**

Il dominio delle emozioni, in altre parole, è una chiave indispensabile dello sviluppo del sé e della riuscita dei nostri progetti, delle nostre professioni e delle relazioni. Se il cervello emozionale non funziona la persona non è in grado di decidere, di amare e di farsi amare. Il successo dipende all’80% dall’intelligenza emotiva.

Le neuro-scienze ormai ci forniscono una mappa sempre più dettagliata di come funzionino a livello neuronale le nostre emozioni e le nostre risorse per controllarle, elaborarle e relazionarci in modo empatico con

gli altri. Le abilità dell'intelligenza emotiva sono il risultato di una stretta interazione tra varie aree del cervello che dialogano (corteccia e sistema limbico): tutto il nostro cervello, e non solo i neuroni specchio così fondamentali nel processo empatico, concorre nel produrle. E naturalmente non solo il cervello ma anche l'educazione del pensiero ricevuta fin dalla nostra prima infanzia, produce un apporto fondamentale nel mettere a punto la nostra intelligenza emotiva.

Tutti noi abbiamo fatto esperienza di quanto spesso siamo vittime delle nostre passioni e dei nostri impulsi e non è certo un QI elevato che ce ne potrà mettere al riparo. Al contrario, l'intelligenza emotiva, ovvero appunto, citando Goleman : "l'empatia, l'attitudine a motivarsi e a perseverare nelle avversità, a controllare le proprie pulsioni e sapere aspettare con pazienza la soddisfazione dei propri desideri, la capacità di non cambiare repentinamente umore e non lasciarsi dominare dall'amarezza al punto da non poter essere capaci di pensare, la capacità di sperare, ecc." avrà un'influenza fondamentale sulla nostra abilità di reagire alle avversità della vita. E' come se avessimo due "anime" emotivamente contrapposte: una irruenta, impulsiva, che ci mette sotto scacco e ci invade come uno tsunami; un'altra più ponderata, intelligente, intuitiva, che sa comprendere e mediare. La nostra vita interiore, affettiva e sociale dipende dunque da una buona cooperazione, un buon equilibrio tra queste due anime.

Tuttavia pensare che avere una buona intelligenza emotiva e dei neuroni specchio efficienti, significhi essere per forza "buoni", eticamente corretti è un'ingenuità. L'intelligenza emotiva non è per forza la nostra parte nobile. E' un'arma a doppio taglio, esattamente come le nostre capacità cognitive tradizionalmente intese.

Può essere infatti usata per manipolare gli altri, per dominarli; ci sono infatti persone emotivamente intelligenti che sono addirittura dei mostri. Così come si può essere empatici verso un altro, sapersi immedesimare in lui senza per questo provare compassione.

Come dice il prof. Vittorio Gallese, dell'equipe di Rizzolatti che ha scoperto i neuroni specchio: "Effettivamente empatia e compassione si possono completamente separare l'una dall'altra. Pensi soltanto a un

sadico: prova piacere proprio perché può immedesimarsi nel dolore della sua vittima.”

Quindi è esattamente il contrario: è un pensiero eticamente formato che può indirizzare l’empatia e l’intelligenza emotiva verso fini nobili, edificanti, umani, nel senso ampio del termine.

Ma arriviamo a esempi più vicini alla nostra vita di tutti i giorni. La mia capacità empatica mi fa essere perfettamente consapevole di cosa infastidisce un mio amico, o un genitore o un insegnante: per esempio so quanto li infastidisca che li interrompo, oppure che scherzo quando mi stanno dicendo qualcosa di serio. A quel punto lo faccio apposta per metterli in difficoltà.

So che se sono affettuoso con mio padre o complimentoso con un insegnante, faccio loro piacere, li predispongo bene verso di me. Lo faccio per ottenere da loro un vantaggio, li manipolo.

Ci sono persone che hanno il dono di intuire subito quali sono i punti deboli degli altri perché sono appunto empatici, emotivamente intelligenti, sanno capire cosa li muove; perciò li provocano o per fargli fare una pessima figura davanti a terzi o se ne servono per ottenere ciò che vogliono. I venditori, i pubblicitari, chi lavora nella propaganda ne sono degli ottimi esempi.

Quindi l’intelligenza emotiva di per sé è un materiale grezzo: va lavorata, indirizzata, perché sia eticamente costruttiva va trasformata in Intelligenza Emotiva Nobile.

L’intelligenza emotiva e le emozioni sane, “nobili”, rispetto alle emozioni grezze, si configurano come una sorta di *contro-emozioni*, in grado di contrastare i nostri impulsi egoistici. Sono tutte quelle emozioni che ci motivano a rispettare il diritto degli altri, perché rifiutiamo “appassionatamente” l’idea di essere fonte di sofferenza e ingiustizia.

Ad esempio cosa genera repulsione per la falsità e la menzogna? La pulsione, **l’attrazione** per la **verità**, che può essere un’emozione sufficientemente forte e passionale, sebbene raffinata, da contrastare la spinta che porta ad ingannare gli altri (o addirittura me stesso) per comodità o per tornaconto personale. L’attrazione per la verità è quella stessa spinta che può farmi appassionare ad una ricerca scientifica o

esistenziale. Sento che voglio comprendere, costi quel che costi. Chi ha fatto delle scoperte scientifiche sa esattamente cosa sia e come possa emozionare.

Oppure la **gratitudine**: è più facile prendere ciò che serve dagli altri e sentirlo come dovuto. Ma il sentimento di gratitudine è quella contro-emozione forte che spinge un soggetto a ringraziare e, appena possibile, a contraccambiare. Se l'intelligenza emotiva è nobile, un soggetto sentirà verso un amico capace che lo aiuta a studiare un sentimento che lo porterà a difenderlo quando qualcun'altro lo definirà un "secchione sfigato".

Il sentimento di **rimorso e rimpianto** può destare nelle persone un tale malessere da condurle a chiedere scusa a chi abbia ricevuto un'offesa, nonostante l'orgoglio possa venire ferito. Ha un impatto emotivo forte e, se non arriva ad essere patologico e bloccante, può essere fortemente riparatore nelle relazioni quotidiane del soggetto.

Il piacere intenso che accompagna la **compassione** e l'atto del **perdono** è un'emozione in grado di contrastare il rancore e la voglia di vendetta, in tutta la sua intensa e corrosiva potenza. La vendetta è ovviamente piacevole, ma ha breve durata e nefasti effetti boomerang.

La **motivazione altruistica** che accompagna un atto, è ormai cosa acquisita, provoca un benessere intenso e ha una portata emotiva terapeutica tale in chi la sperimenta che contrasta il pessimismo e addirittura la depressione.

Potremmo definire queste contro-emozioni come *sentimenti della ragione*, che non hanno niente del vago sentimentalismo o del buonismo ingenuo del tutto irrazionale e infondato. Per chi li ha sperimentati, la loro forza non ha nulla da invidiare alle altre emozioni, perché oltre all'energia vitale che li accompagna, contribuiscono alla costruzione del senso della vita stessa.

### **3.5 L'uso della metafora.**

Altro strumento del mediatore è l'uso della metafora, parola di derivazione greca *meta* (sopra) + *phérein* (portare), traducibile nel "portare oltre". Etimologicamente, metafora significa dunque mutamento, trasferimento, cambiamento di posizione; è come una sorta

di linguaggio “*a latere*” che attinge all’immaginario comune a tutti gli esseri umani.

La metafora è nata, come elemento di studio, di approfondimento e d'uso, all'interno della retorica, l'arte antica del bel parlare e della capacità di persuadere. Il suo uso, inizialmente poetico e persuasivo, si è esteso, nel tempo, a tutte le discipline, da quelle filosofiche a quelle politiche, da queste a quelle scientifiche, all'arte poetica, alla religione, all'arte dell'insegnamento ed all'uso, più o meno sistematico, nella cura dei disturbi psichiatrici.

Dalla seconda metà del ‘900 la metafora ha poi suscitato interesse in altre discipline quali la filosofia, la linguistica, l’antropologia, la psicologia e la psichiatria e qualificato non più quale ornamento del discorso, ma come elemento essenziale del linguaggio.

Le metafore aprono nuove possibilità alla conoscenza, esse non solo aderiscono alla realtà - e pertanto non sono prive di senso - ma ne dilatano gli orizzonti, permettendo di accedere a nuovi significati, dove la parola non è più dominata, ma ci domina. Sheldon Kopp definisce la metafora quale: “*un modo di parlare in cui una cosa è espressa nei termini di un'altra cosa, così che questa riunione possa gettare nuova luce sul carattere di ciò che viene descritto*”<sup>34</sup>.

La metafora è una figura di spostamento di significato, attraverso cui si esprime - nel tramite di una similitudine - una cosa diversa da quella nominata. Si tratta in realtà di un forte stimolo all’immaginazione e alle emozioni di chi l’ascolta o la legge; si serve di parole suggestive, che giocano sull’ambiguità della verità letterale.

La metafora non parla direttamente alla mente conscia del destinatario; la morale, però, è perfettamente chiara alla sua mente inconscia e arriva con grande vigore poiché essa opera ad un livello meno soggetto a resistenza. Sono messaggi indiretti, diretti all’inconscio del soggetto, all’emisfero destro del cervello, quello non dominante, più che a quello sinistro, dominante, coinvolgenti più l’emotività che la razionalità. Chi li riceve traduce l’implicito della metafora in suggerimenti espliciti.

---

34 S. Kopp, *Guru: Metafore di uno psicoterapeuta*, Astrolabio, Roma, 1971.

Le storie e i linguaggi metaforici hanno un potere tale da rendere tangibili concetti astratti, stimolare emozioni e riflessioni, generare idee e azioni, sono sempre strumenti che inducono al cambiamento.

In una qualsiasi relazione d'aiuto, la metafora può essere il linguaggio analogico in grado di far cambiare gli schemi – percettivo disfunzionali nel cliente. Essa può sottolineare qualcosa, suggerire una soluzione, abbassare la critica, accrescere le motivazioni, ristrutturare una situazione; *“la metafora è uno dei mezzi più adatti alla ristrutturazione per il cambiamento di contesto perché fa percepire in modo diverso una determinata esperienza e ciò fa cambiare l'interpretazione e quindi anche il significato di quella stessa esperienza”*<sup>35</sup>.

E' uno strumento importante del colloquio di mediazione perché permette di “parlare indirettamente” alle parti più profonde del nostro cliente aggirando così i meccanismi di difesa tipici dei vari copioni emotivi.

La metafora è efficace perché invita il soggetto a ricercare una risposta con una modalità insolita: rispondere ad una situazione simile alla sua, ma al di fuori del suo contesto”<sup>36</sup>. La forza della comunicazione indiretta sta nel suo carattere allusivo, ricco di implicazioni e suggestioni che permettono agli altri di leggersi ognuno il proprio messaggio.

### **3.6 La risoluzione del conflitto attraverso il problem solving.**

Un altro utile strumento per il superamento del conflitto è la promozione da parte del mediatore di strategie di “*Problem solving*”, allo scopo di indicare ad essa la “*strada alla ricerca di soluzioni utili e vantaggiose per entrambi*”<sup>37</sup>.

*Problem Solving* letteralmente significa appunto “risolvere problemi” e viene oggi insegnato e applicato con successo in vari ambiti come metodo di lavoro per migliorare la capacità di risolvere i problemi. Viene usato per problemi particolarmente complessi ed in cui non è immediatamente agevole individuare una soluzione per la presenza di conoscenze e/o esperienze passate che hanno sedimentato presupposti

---

35 A. Pacciolla, *La comunicazione metaforica: il linguaggio analogico in psicoterapia*, Ed. Borla, Roma, 1991.

36 A. Pacciolla, *op. cit.*.

37 D. Mazzei, *La Mediazione familiare. Il modello simbolico trigenazionale*, Raffaello Cortina Editore.

sbagliati e pregiudizi. Molte volte, però, le persone sono così assorbite dal reciproco malessere da non riuscire a focalizzare il vero problema. La finalità di questo strumento è quello di trovare e applicare un metodo che aiuti a inquadrare correttamente i problemi e a trovare soluzioni creative e realistiche, riducendo al minimo stress, contrasti, stallo o pericolo di rinuncia.

Il processo di Problem Solving si suddivide in fasi, che si articolano in vari passaggi intrecciati fra loro:

**1. Presa di coscienza:** rendersi conto che il disagio nasconde un problema è il primo "fondamentale" passo per affrontarlo e risolverlo.

**2. Identificazione:** il secondo passo è quello dell'identificazione, cioè trovare, nella confusione dei pensieri e delle emozioni, qual è il problema principale, quello dal quale derivano gli altri. La fase dell'identificazione di un problema, è complessa ed è importante analizzare il più possibile ogni sfaccettatura. Mentre il mediatore si immedesima deve fare attenzione alle sensazioni delle parti in conflitto, in questo modo riuscirà a capire se ciò che sembra essere un problema, effettivamente lo è oppure nasconde qualcos'altro.

**3. Riflessione:** una volta identificato il vero problema è il momento di riflettere su tutte le soluzioni plausibili, il terzo passo. Anche in questo caso vanno valutate le ipotesi e analizzate tutte le possibilità. Nelle relazioni, spesso non si tratta di valutare quali sono le soluzioni più efficaci, quanto di rielaborare i propri pensieri, atteggiamenti interiori e modi di vivere le esperienze.

**4. Azione:** una volta deciso *il come*, il quarto passo è *agire*. L'elencazione che precede può ritenersi valida per tutti i tipi di problemi, compresi quelli emotivi ed interpersonali più difficili da risolvere a causa della confusione che si crea tra problema e disagio e che presuppone di escludere che il problema non è il disagio.

Il malessere che si prova è piuttosto un segnale dell'esistenza del problema, l'espressione di bisogni o difficoltà che, non trovando soluzioni migliori, si manifestano appunto attraverso le emozioni sgradevoli o dolorose.

E' per questo motivo che quando ci si propone di non provare una certa emozione, ad esempio la paura o l'imbarazzo, il più delle volte non si riesce nell'intento. E' dunque importante riuscire a identificare quali esigenze profonde si celano dietro le emozioni per arrivare a porre gli obiettivi giusti, perseguendo obiettivi positivi più che semplici negazioni dell'ostacolo.

### **Conclusioni.**

La redazione della presente tesina ha delle finalità proprie: vuole fare emergere i punti focali dello strumento della mediazione penale minorile, ovvero le competenze che ogni persona, indipendentemente dal ruolo che svolge, o dalla propria professione, deve acquisire per diventare un professionista. Il soggetto professionista deve essere tale tanto nei confronti di se stesso, quanto nei confronti degli altri. Il percorso di mediazione e di acquisizione delle competenze in tal senso, porta, quindi, ad una crescita tanto spirituale che professionale, questa crescita ci permette di adoperare uno strumento, la mediazione, che non ha finalità punitive, bensì tende a riaprire dei canali comunicativi che prima non erano presenti. L'atto mediativo punta a mettere le parti nella condizione di uscire da situazioni di impasse, effettuando un graduale passaggio da uno stato di confusione e di sofferenza, originato dal conflitto, ad una condizione di nuovo equilibrio. Questo modo di operare permette di superare una concezione molto diffusa nella società odierna, ovvero che bisogna demandare la responsabilità dei conflitti a degli specialisti siano essi psicoterapeuti o avvocati.

Con tali atteggiamenti, però, non si assiste alla crescita della persona, al contrario si va ad alimentare la creazione di ostacoli, blocchi, false soluzioni e di una dipendenza da un sistema che crea solamente caos e non permette una vera risoluzione di un conflitto. Attraverso la mediazione si genera un'alternativa utile e tangibile ad un eventuale problema; quando si è presente ad uno scontro tra due diverse realtà, bisogna tener presente che la situazione può cambiare e modificarsi costruttivamente solo se terzi non giudicanti e imparziali, interrompono il processo di inasprimento e mostrano ai contendenti la strada per poter arrivare a percorsi costruttivi.

Le soluzioni autoritarie dissimulano il problema, soffocano richieste ritenute legittime, e aumentano in questo modo il potenziale di conflitto alla base. Il conflitto riemergerà (forse modificato) da qualche altra parte.

La Mediazione ha l'obiettivo di rendere gli individui protagonisti delle proprie scelte future, hanno precisi intenti educativi, gettando il “seme del cambiamento”, non lasciano mai “le cose” così come stavano. Diventa una filosofia sociale che opta per la negoziazione ragionata, offre un *setting* in grado di far incontrare i contrari e di farli convivere, non di ignorarli o addirittura di sopprimerli, consentendo la sfida del divenire, il passaggio da una condizione all'altra, la trasformazione continua che è simbolo della vita e uscita dalla sofferenza. Essa non espelle magicamente la sofferenza né la nega virtualmente, ma le offre un senso più complessivo.

Uno degli aspetti più importanti è proprio quello di far emergere l'auto responsabilizzazione di ognuno e con essa la capacità di auto-gestione. In questa prospettiva il percorso mediativo rientra nelle pratiche di educazione degli adulti, è un'attività educativa di tipo psicopedagogico nel senso più pieno del termine. L'educatore-mediatore pratica la maieutica dato che aiuta la persona a tirar fuori le sue potenzialità.

Il colloquio, infatti, conduce l'individuo alla de-reflessione, cioè a leggersi in terza persona, a porre una distanza emotiva fra sé e il proprio problema e all'intenzione “paradossa” che consiste nel portare mentalmente all'estremo parossistico una situazione difficile in modo da gestirla meglio nel concreto della vita quotidiana.

L'esperienza mediativa è, per sua stessa natura, un "apprendimento" che agisce sulla sfera degli atteggiamenti, dei comportamenti e delle emozioni; è un lavoro di *lifelong learning*, proprio perché considera l'individuo come un'entità sempre in evoluzione e il conflitto diviene in questa nuova prospettiva una condizione necessaria e fisiologica della vita, esso con il disagio (mancanza di agio e di benessere) che porta, spingendoci all'azione, ci offre una condizione di apprendimento e una futura promozione al cambiamento. È proprio questa idea di continuo cambiamento, di crescita costante che mi affascina e accompagna la mia

vita. La mediazione non ha mai fine: è un percorso di «cura di sé» e può ritenersi, un valida e possibile alternativa.

## **BIBLIOGRAFIA**

Scaparro Fulvio, *“Il coraggio di mediare”*, Edizione Guerini e Associati 2001.

Barton C.K., *“Restorative Justice: The Empowerment Model”*, Federation Press, 2003.

Tramontano G., *“Conflitti e società il contributo della giustizia ripartiva.”* Aracne editore.

Consedine, *Restorative Justice*, Ploughshares Publication, 1999.

Giovanni Garena, *“Una riflessione sul modello riparativo finalizzata allo sviluppo della comunità”*, in *Minori giustizia*, n.2, 1999.

S. Ciappi, A. Coluccia, *“Giustizia criminale. Retribuzione, riabilitazione e riparazione: modelli e strategie di intervento penale a confronto”*, Milano, Franco Angeli, 1997.

G. Mannozi, *La giustizia senza spada. Uno studio comparato su giustizia riparativa e mediazione penale*, Giuffrè editore, Milano 2003.

J. Morineau, *“Lo spirito della Mediazione”*, Franco Angeli editore, 2015.

Giuseppe Antonio Di Marco, *“Thomas Hobbes nel decisionismo giuridico di Carl Schmitt”*, Guida editori, 1999.

Marzario Margherita *“Dovere costituzionale della mediazione penale minorile”*.

Scardaccione G., Baldry A., Scali M., *“La mediazione penale”*, GIUFFRÈ, 1998.

Umbreit M. *“The Development and impact of Victim-Offender Mediation in the United States” da Quarterly* vol. 12, n.3, del 1995.

Gatti U., Marugo M. I., *“La vittima e la giustizia riparativa”* Tratto da: *“Marginalità e devianza”*, 1994.

Jean-François Six, *“Mediation”*, Seuil, 2002.

Castelli, *“Le fonti normative della mediazione e la sua filosofia «il principio della obbligatorietà»”*, Skill edition, 2011.

Michel Serres, *“Il mantello di Arlecchino”*, Feltrinelli, 1992.

Luigi Anolli, *“Fondamenti di Psicologia della comunicazione”*, Il Mulino, 2012.

V. Masini, *“L’empatia nel gruppo d’incontro”*. 2003.

- Marianella Scavi, *“L'arte di ascoltare”*, Editore Mondadori, 2003.
- S. Kopp, *“Guru: Metafore di uno psicoterapeuta”*, Astrolabio, Roma, 1971.
- A. Pacciolla, *“La comunicazione metaforica: il linguaggio analogico in psicoterapia”*, Ed. Borla, Roma, 1991.
- D. Mazzei, *“La Mediazione familiare. Il modello simbolico trigerazionale”*, Raffaello Cortina Editore, 2002.

***“I giovani non  
hanno bisogno di  
sermoni,  
i giovani  
hanno bisogno  
di esempi di onestà,  
di coerenza  
e di altruismo”.***  
**Sandro Pertini**

*Questo lavoro è il frutto di una passione che continua ad ardere dentro di me, ma questo ardore è mantenuto in vita anche dalla persona più importante nella mia vita, colei che mi completa e che mi rende una persona migliore, colei che ho, che voglio e che vorrò sempre accanto a me: la mia fidanzata Giuliana Monica Pantoli.*

*A lei dedico questa tesina.*

*Una dedica non posso farla mancare anche ad una persona che ora non c'è più, mio nonno, ma che porto sempre con me.*

*Infine, volevo ringraziare molte altre persone che mi supportano e sopportano: Mamma, Papà, Giulia, Gianluca, Zio Massimo e zia*

*Marina, il mio compare Antonio, Mammona Stefania e Papone, Lupo, Massimo.*

*Il fatto di essere riuscito a costruire questa mia prima vittoria, in un percorso che ha preso il via e che spero sia il più lungo possibile, la devo a tutti loro*