



TESI MASTER in

MEDIAZIONE PENALE MINORILE

*“La Pragmatica della  
Comunicazione Umana e  
la Mediazione Penale”*

*Candidata: A.S. dott.ssa MARTINA RABAIOLI*

*Relatore: dott.ssa STEFANIA PETRERA*

*"Non c'è felicità senza pace e non c'è pace senza giustizia".*

*(Jacqueline Morineau)*

## INDICE

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
--------------------------	----------

### **CAPITOLO 1 – La pragmatica della comunicazione umana**

1.1. Definizione.....	6
1.2. Gli assiomi della comunicazione.....	9
1.3. L'interazione umana come sistema.....	14
1.4. La comunicazione paradosso.....	17
1.5. Il paradosso terapeutico.....	20

### **CAPITOLO 2 – L'arte della mediazione**

2.1. La figura del mediatore: dallo scontro all'incontro.....	22
2.2. Costruire Response-Ability.....	26
2.3. Comunicare: un dialogo che prosegue anche in silenzio.....	29
2.4. Ascolto: recepire oltre quanto giunge all'orecchio.....	39
2.5. Ogni emozione è un messaggio, il nostro compito è ascoltare...43	

### **CAPITOLO 3 – La Mediazione Penale**

3.1. Definizione.....	48
3.2. Modelli a confronto: l'armonia nasce dai contrari.....	51
3.3. Quadro normativo italiano.....	58
3.4. Il percorso di mediazione a Milano: comunicare nel conflitto, comunicare sul conflitto.....	61

<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>67</b>
-------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>69</b>
--------------------------	-----------

## INTRODUZIONE

Questa conversazione si è svolta in occasione della conferenza *“Essere mediatori dell’anima. La mediazione umanistica come risorsa di cambiamento e pace sociale”* tenuta a Messina, lunedì 12 maggio 2014, presso il Salone delle Bandiere di Palazzo Zanca, da *Jacqueline Morineau* su iniziativa dell’Associazione *MediArea*, Centro per la Gestione Concordata e Creativa dei Conflitti.

### ***Che cos’è la ricerca della felicità per Jacqueline Morineau?***

*“Aristotele affermava che “il fine supremo delle buone azioni che ogni essere umano può compiere nella sua vita, e, quindi, anche l’obiettivo primario della giustizia, è la felicità.”*

Sfortunatamente, tante volte, la Giustizia non riesce a rispondere oggi questo obiettivo per mancanza di mezzi e anche perché ha perso di vista la finalità originale della sua funzione.

Dopo la rivoluzione francese, alla fine del XVIII secolo, la legge positiva è diventata la risposta al bisogno di giustizia, ma, si sa, non sempre la norma giuridica contribuisce a creare “la giustizia”, soprattutto quando è maggiore il caos e più alto il conflitto, le soluzioni giuridiche possono risultare insufficienti e non soddisfare in maniera adeguata le attese delle persone. Per questo motivo, nel 1983, l’allora Ministro della giustizia francese, *Robert Badinter*, ha proposto una forma alternativa alla giustizia repressiva e ha dato impulso alla *Mediazione*.

Sono stata incaricata di creare la prima esperienza di Mediazione Penale a Parigi e una nuova struttura per accogliere i casi inviati dalla procura.

Di fronte al conflitto, che può condurre al caos, alla separazione, alla divisione, siamo impotenti. È un’esperienza comune a molti di noi che ci mette di fronte al senso della vita. In fine la morte è la nostra sola certezza.

La separazione è la prima prova tragica della vita, perché alla nostra nascita veniamo separati e il risultato immediato è un grido; questa “identità” di separazione ci conduce a cercare, durante tutta la nostra esistenza, la possibilità di ritrovare l’altra parte di noi “perduta”, per essere uno. È un lungo cammino, condiviso con tutta l’umanità. Coscienti della forza di questa sofferenza, i greci avevano sviluppato modi di educazione attraverso il mito e il teatro della tragedia in cui ci sono

numerosi esempi che sono specchio di questo vissuto di separazione.

Tuttavia, nel corso del tempo abbiamo perso questa memoria e abbiamo costruito una società che dall'era dell'illuminismo (ma già del rinascimento), e ancor di più negli XX secolo, ha preteso di risolvere i conflitti e controllare le vicende umane con la forza della ragione. Viviamo in una società in cui assistiamo al moltiplicarsi delle occasioni di violenza e guerra, una società che anziché incamminarsi alla ricerca della felicità e creare le condizioni per una convivenza pacifica, sembra dirigersi verso l'autodistruzione "planetaria". Abbiamo bisogno di prendere coscienza che viviamo una trasformazione epocale sola paragonabile a quella del passaggio dall'era dell'uomo nomade a quella dell'uomo sedentario.

A fronte di questa situazione, possiamo cercare aiuto nel passato della cultura greca all'origine della nostra cultura. I greci, avevano elaborato una educazione permanente alla saggezza per permettere di avvicinarci alla *felicità*.

L'apprendimento della mediazione riprende la pedagogia della tragedia greca, potere, imparare a vivere in armonia con noi stessi e con gli altri è un compito della vita.

La mediazione raccoglie il grido di nostra società "*autodistruttiva*", perché abbiamo bisogno innanzitutto di incontrare la guerra che è dentro il nostro cuore. Noi creiamo purtroppo la morte e non la vita. Siamo impotenti di fronte agli ostacoli. La mediazione va aldilà della risoluzione di un conflitto, perché esso è tante volte un pretesto. Se accettiamo di incontrare la *sofferenza* (che sempre è un'esperienza di separazione) e, attraverso di essa, la nostra realtà umana, possiamo aprirci alla parte profonda, più elevata: la nostra *anima*.

La mediazione umanistica restituisce all'uomo la possibilità di vivere la sua completezza attraverso il concetto di uomo dei greci: corpo, anima, spirito, per vivere in armonia con sé stesso e con gli altri e il pianeta. Allora c'è la possibilità di riscoprire la bellezza della vita, che è felicità: un dono della creazione e del creatore: siamo nati a immagine della bellezza del creatore, della creazione. È sempre possibile ritrovarla."

(*Jacqueline Morineau*)

# CAPITOLO 1

## LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

### 1.1. Definizione

In questo primo capitolo mi occuperò degli effetti pragmatici della comunicazione umana. Fino ad oggi non si è ancora provveduto a formalizzare i codici verbali e sintattici, ed è sempre più diffuso uno scetticismo riguardo le possibilità di porre le basi ad una strutturazione esauriente della semantica della comunicazione umana. D'altra parte, va da sé, che la comunicazione è una "*conditio sine qua non*"<sup>1</sup> della vita umana e dell'ordinamento sociale. Ed è pure evidente che un essere umano è coinvolto sin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione, ma di tale corpo di regole, di tale calcolo della comunicazione, è consapevole solo in minima parte.

La pragmatica della comunicazione umana è un approccio alla comunicazione e alla psicologia, elaborato da *Paul Watzlawick*<sup>2</sup> e i suoi colleghi della scuola di *Palo Alto* (California) nel saggio "Pragmatica della comunicazione umana" (1971), secondo il quale lo studio della comunicazione può essere suddiviso in tre settori: *sintassi, semantica e pragmatica*.

Il primo comprende le problematiche legate alla codifica e alla decodifica dell'informazione, ai canali, alla ridondanza e al rumore (problemi sintattici di ordine e sequenza dell'informazione); il secondo si occupa del significato degli elementi della comunicazione per i comunicanti (le parole); infine il terzo si occupa degli effetti della comunicazione sui parlanti, ovvero dell'influenza che questa esercita sul loro comportamento e non tanto sulle loro conoscenze.

*P. Watzlawick* e collaboratori considerano *comunicazione* e *comportamento* come sinonimi, nel senso che tra due individui qualunque comportamento, incluso il silenzio, ha un valore comunicativo ed è efficace nel modificare il comportamento e

---

<sup>1</sup> *Conditio sine qua non* è una frase latina, dal significato letterale: "condizione senza la quale non si può verificare un evento". La frase è generalmente usata per indicare un vincolo considerato irrinunciabile: ad esempio, "Conditio sine qua non perché io accetti la presidenza è che gli attuali candidati si ritirino".

<sup>2</sup> *Paul Watzlawick* (1921 – 2007) è stato uno psicologo e filosofo austriaco, eminente esponente della statunitense Scuola di Palo Alto, nonché seguace del costruttivismo, derivante dal pensiero relativista del costruttivismo filosofico. Inizialmente di formazione psicoanalitica junghiana, successivamente fu tra i fondatori e tra i più importanti esponenti dell'approccio sistemico.

le aspettative del ricevente. Lo scopo della pragmatica della comunicazione è quello di evidenziare come ogni processo comunicativo tra esseri umani sia sempre composto da due dimensioni diverse ma inseparabili: da un lato il *contenuto esplicito*, ossia ciò che le parole dicono in base ai significati convenzionali; dall'altro la *relazione interpersonale*, ossia quello che i parlanti non dicono a parole ma lasciano intendere, sia a livello verbale, che più spesso a livello non verbale, sulla qualità della relazione che intercorre tra loro o sulle aspettative reciproche.

È una scienza giovanissima che riesce appena a leggere e scrivere il proprio nome, ed è ancora ben lontana dall'aver elaborato un linguaggio autonomo e coerente. Soprattutto appartiene al futuro la possibilità che essa si integri con altri campi della ricerca scientifica. Per studiare la comunicazione umana occorrerà assumere nuovi schemi concettuali che ora cercherò di passare in rassegna brevemente.

Il primo fra tutti è il *concetto di scatola nera*.

Solo pensatori molto radicali sono del parere che la mente umana non esista, ma tutti coloro che studiano fenomeni mentali purtroppo fanno bene quali tremende difficoltà incontra la loro ricerca per l'assenza di un punto archimedeo fuori dalla mente. L'impossibilità di vedere la mente "al lavoro" ha fatto adottare negli ultimi anni un concetto elaborato nel settore delle telecomunicazioni, cioè quello di "scatola nera", che ha permesso di giungere alla conclusione che l'hardware elettronico è così complesso che talvolta conviene trascurare la struttura interna di un dispositivo e studiare esclusivamente i suoi rapporti specifici di ingresso-uscita. Se applichiamo il concetto a problemi psicologici e psichiatrici, si vede subito il vantaggio euristico che presenta: non abbiamo bisogno di ricorrere ad alcuna ipotesi intrapsichica, che è fondamentalmente inverificabile, ma possiamo limitarci ad osservare i rapporti di ingresso-uscita, ovvero la *comunicazione*.

Lo studio del comportamento umano, sulla base del concetto di "scatola nera", ci porta a considerare l'uscita di una scatola come l'ingresso di un'altra. Ma stabilire se tale scambio di informazioni sia *consapevole* oppure *inconsapevole* è un quesito che non ha più quella importanza che invece conserva in una struttura psicodinamica. In quanto l'opinione che si fa in proposito si basa necessariamente sulla sua valutazione dei motivi dell'altro e quindi su una ipotesi di ciò che passa dentro la testa dell'altro.

Non c'è dubbio, invece, che il comportamento *presente* sia determinato almeno in parte dall'esperienza vissuta, ma si sa quanto sia inattendibile ricercarne le cause

nel *passato*. Non soltanto le prove soggettive su cui principalmente si basa la memoria hanno la tendenza a distorcere i fatti, ma bisogna anche tener presente che qualunque persona che parli del suo passato a un'altra è strettamente legata alla relazione in corso con quest'ultima, e ne è determinata. Con questo metodo non si ricercano dunque significati simbolici, o cause e motivazioni nel passato, ma modelli nel qui e ora.

Se le si considera da questa particolare angolazione le *cause* possibili o ipotizzabili del comportamento assumono un'importanza secondaria, mentre si impone *l'effetto* del comportamento come criterio estremamente rilevante nell'interazione fra individui.

A questo proposito si può enunciare una regola empirica: dove resta oscuro il *perché* (causa) di un comportamento, la domanda *a quale scopo* (effetto) è possibile che dia una risposta valida.

Mentre nelle catene causali, che sono lineari e progressive, ha senso parlare del principio e della fine di una catena, tali termini sono privi di significato in sistemi con *circuiti di retroazione*. Ma vedremo che un simile errore viene fatto costantemente dai singoli partecipanti a un'interazione umana, quando entrambi dichiarano soltanto di star reagendo al comportamento del partner, senza rendersi conto che esse a loro volta influenzano il partner con la loro reazione.



## 1.2. Gli assiomi della comunicazione

Gli assiomi della comunicazione sono stati elaborati dalla scuola di Palo Alto ed indicano gli elementi sempre presenti in una comunicazione.

### 1° Assioma – *È impossibile non comunicare.*

Qualsiasi comportamento, in situazione di interazione tra persone, è *ipso facto*<sup>3</sup> una forma di comunicazione. Di conseguenza, quale che sia l'atteggiamento assunto da un qualsivoglia individuo, poiché non esiste un *non comportamento*, questo diventa immediatamente portatore di significato per gli altri: ha dunque valore di messaggio. La comunicazione quindi può essere anche involontaria, non intenzionale, non conscia e non efficace.

Anche i silenzi, l'indifferenza, la passività e l'inattività sono forme di comunicazione al pari delle altre, poiché portano con sé un significato e soprattutto un messaggio al quale gli altri partecipanti all'interazione non possono non rispondere. La domanda non è quindi "se" una persona stia comunicando, ma "cosa" stia comunicando, anche tramite il silenzio o l'assenza. Ad esempio, non è difficile che due estranei che si trovino per caso dentro lo stesso ascensore si ignorino totalmente e, apparentemente, non comunichino; in realtà tale indifferenza reciproca costituisce uno scambio di comunicazione nella stessa misura in cui lo è un'animata discussione.

### 2° Assioma – *Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, in modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione.*

Ogni comunicazione comporta di fatto un aspetto di metacomunicazione (comunicazione sulla comunicazione) che determina la relazione tra i comunicanti. È una forma di comunicazione non verbale, ad esempio gestuale che, associata al messaggio verbale, ne può rafforzare o contraddire il contenuto.

Ad esempio, un individuo che proferisce un ordine esprime, oltre al contenuto (la volontà che l'ascoltatore compia una determinata azione), anche la relazione che

---

<sup>3</sup> La locuzione latina *ipso facto* (tradotta letteralmente, *per il fatto stesso*), viene usata nel senso di *proprio a causa di quello specifico fatto*. Es. "ogni processo è ipso facto anche il processo opposto" (Eraclito, teoria del divenire: "Negli stessi fiumi scendiamo e non scendiamo, siamo e non siamo").

intercorre tra chi comunica e chi è oggetto della comunicazione, nel caso particolare quella di superiore/subordinato.

G. Bateson<sup>4</sup> definisce due aspetti caratteristici di ogni comunicazione umana: uno di *notizia* e uno di *comando*; in sostanza si parla di un aspetto di contenuto del messaggio e di un aspetto di relazione dello stesso. In altre parole, ogni comunicazione, oltre a trasmettere informazione, implica un impegno tra i comunicanti e definisce la natura della loro relazione. Il ricevente accoglie un messaggio che possiamo considerare oggettivo per quanto riguarda l'informazione trasmessa, ma che contiene anche un aspetto metacomunicativo che definisce un modello che rientra in un'ampia gamma di possibili relazioni differenti tra i due comunicanti. Gli scambi comunicativi "patologici" sono caratterizzati da una lotta costante per definire i rispettivi ruoli e la natura della relazione, mentre l'informazione trasmessa dai comunicanti passa nettamente in secondo piano (anche se questi ultimi sono inconsapevoli di ciò). L'aspetto di relazione di una comunicazione è definito dai termini in cui si presenta la comunicazione stessa, dal non verbale che ad essa si accompagna e dal contesto in cui questa si svolge. Perché l'aspetto di relazione della comunicazione umana è così importante? Perché, con la definizione della relazione tra i due comunicanti, questi definiscono implicitamente sé stessi.

Una delle funzioni della comunicazione consiste nel fornire ai comunicanti una conferma o un rifiuto del proprio Sé. Attraverso la metacomunicazione si sviluppa la consapevolezza del Sé, la coscienza degli individui coinvolti nell'interazione. È essenziale che ognuno dei comunicanti sia consapevole del punto di vista dell'altro e del fatto che anche quest'ultimo possieda questa consapevolezza (concetto di percezione interpersonale); la mancanza di coscienza della percezione interpersonale è definita impenetrabilità.

È stato osservato che nelle famiglie con un membro schizofrenico si possano rilevare modelli comunicativi caratterizzati da impenetrabilità e da disconferma del Sé, che solitamente risultano devastanti per colui che si trova a ricevere messaggi che, sul piano della relazione, trasmettono comunicazioni del tipo "tu non esisti".

---

<sup>4</sup> Gregory Bateson (1904 – 1980) è stato un antropologo, sociologo e psicologo britannico, il cui lavoro ha toccato anche molti altri campi (semiotica, linguistica e cibernetica).

3° Assioma – *La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.*

La punteggiatura tende a differenziare la relazione tra gli individui coinvolti nell'interazione e a definire i loro rispettivi ruoli: essi punteggeranno gli scambi in maniera che questi risultino organizzati entro modelli di interazione più o meno convenzionali. La punteggiatura di una sequenza di eventi, in un certo senso, non è che una delle possibilità d'interpretazione degli eventi stessi, per cui anche i ruoli dei comunicanti sono definiti dalla propensione degli individui stessi ad accettare un certo sistema di punteggiatura oppure un altro.

*P. Watzlawick* fa l'esempio della cavia da laboratorio che dice: *“Ho addestrato bene il mio sperimentatore. Ogni volta che io premo la leva lui mi dà da mangiare”*; quest'ultimo non accetta la punteggiatura che lo sperimentatore cerca di imporgli, secondo la quale è lo sperimentatore stesso che ha addestrato la cavia e non il contrario.

Il terzo assioma decreta dunque la connessione tra la punteggiatura della sequenza degli scambi che articolano una comunicazione e la relazione che intercorre tra i comunicanti: il modo di interpretare la punteggiatura è funzione della relazione tra i comunicanti. Infatti, poiché la comunicazione è un continuo alternarsi di flussi comunicativi da una direzione all'altra, è un movimento circolare di informazioni dove ogni elemento è simultaneamente stimolo/risposta/rinforzo, le variazioni di direzione del flusso comunicativo sono scandite dalla punteggiatura e il modo di leggerla è determinato dal tipo di relazione che lega i comunicanti.

4° Assioma – *Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico sia con quello analogico. Il linguaggio numerico ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione, mentre il linguaggio analogico ha la semantica ma non ha nessuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni.*

Nella comunicazione umana si hanno due possibilità del tutto diverse di far riferimento agli oggetti: o rappresentandoli con una *immagine* oppure dar loro un nome. In altre parole se, come ricordiamo, ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione, il primo sarà trasmesso essenzialmente con un modulo *numerico* e il secondo attraverso un modulo *analogico*.

L'uomo è il solo organismo che si conosca che usi entrambi i moduli di comunicazione, ed è lecito aspettarsi che essi non soltanto coesistano ma siano reciprocamente complementari in ogni messaggio.

Quando gli esseri umani comunicano per immagini la comunicazione è analogica; questa comprende tutta la comunicazione non verbale, che però è un termine ingannevole perché spesso se ne limita l'uso al solo movimento del corpo, al comportamento noto come cinesica. Invece il termine dovrebbe includere le posizioni del corpo, i gesti, l'espressione del viso, le inflessioni della voce, la sequenza, il ritmo e la cadenza delle stesse parole, e ogni altra espressione non verbale di cui l'organismo sia capace, come pure i segni di comunicazione immancabilmente presenti in ogni contesto in cui ha luogo una interazione.

Quando comunicano usando le parole, la comunicazione segue il modulo numerico; questo perché le parole sono segni arbitrari e privi di una correlazione con la cosa che rappresentano, ma permettono una manipolazione secondo le regole della sintassi logica che li organizza.

Nella comunicazione analogica questa correlazione invece esiste: in ciò che si usa per rappresentare la cosa in questione è presente qualcos'altro di simile alla cosa stessa. La comunicazione numerica possiede un grado di astrazione, di versatilità, nonché di complessità e sintassi logica enormemente superiore rispetto alla comunicazione analogica, ma ha anche dei grossi limiti per quanto riguarda la trasmissione dei messaggi sulla relazione tra i comunicanti; al contrario, mentre la comunicazione analogica risulta molto più ricca e significativa quando la relazione è l'oggetto della comunicazione in corso, al tempo stesso può risultare ambigua a causa della mancanza di sintassi, di indicatori logici e spazio temporali, come ad esempio "se-allora", "o-o" e la negazione.

*5° Assioma – Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.*

Quest'ultimo assioma si riferisce ad una classificazione della natura delle relazioni che le suddivide in relazioni basate sull'uguaglianza oppure sulla differenza. Nel primo caso si parla di relazioni simmetriche, in cui entrambi i partecipanti tendono a rispecchiare il comportamento dell'altro (come ad esempio nel caso della diade dirigente-dirigente, oppure dipendente-dipendente); nel secondo si parla di relazioni

complementari, in cui il comportamento di uno dei comunicanti completa quello dell'altro (come ad esempio dirigente-dipendente).

Nella relazione complementare uno dei due comunicanti assume la posizione *one-up* (superiore) e l'altro quella *one-down* (inferiore); i diversi comportamenti dei partecipanti si richiamano e si rinforzano a vicenda, dando vita ad una relazione di interdipendenza in cui i rispettivi ruoli *one-up* e *one-down* sono stati accettati da entrambi (come ad esempio le relazioni madre-figlio, medico-paziente, insegnante-studente). Va da sé, comunque, che “i modelli di relazione simmetrica e complementare si possono stabilizzare a vicenda” e che “i cambiamenti da un modello all'altro sono importanti meccanismi omeostatici”. È fondamentale avere chiaro il concetto che le relazioni simmetriche e quelle complementari non devono assolutamente essere equiparate a “buona” e “cattiva”, né le posizioni *one-up* e *one-down* vanno accostate ad epiteti quali “forte” e “debole”; si tratta solo di una suddivisione che ci permette di classificare ogni interazione comunicativa in uno dei due gruppi.

In conclusione possiamo affermare che l'impossibilità di non comunicare rende comunicative tutte le situazioni impersonali che coinvolgono due o più persone, l'aspetto di relazione di tale comunicazione specifica ulteriormente questo stesso punto. L'importanza pragmatica, interpersonale, dei modelli numerici e analogici non sta solo nell'isomorfismo con il contenuto e la relazione, ma anche nell'ambiguità, inevitabile e significativa, che sia il trasmettitore che il ricevitore devono affrontare nei problemi di traduzione da un modulo all'altro. La descrizione dei problemi di punteggiatura si basa proprio sulla metamorfosi sottesa al modello classico di azione-reazione. Infine, il paradigma simmetria-complementarità è quello che si avvicina forse di più al concetto matematico di funzione, poiché le posizioni individuali sono delle semplici variabili con infiniti valori possibili il cui significato non è assoluto ma piuttosto emerge nella reciprocità del rapporto.

### 1.3. L'interazione umana come sistema

Le relazioni umane possono essere considerate un sistema, motivo per il quale possiamo utilizzare la “*Teoria generale dei sistemi*” per comprendere la natura dei sistemi interattivi.

Prima di definire alcune proprietà dei sistemi occorre ricordare che la variabile tanto ovvia quanto importante, che deve costituire una parte integrante della nostra unità di studio, è il *tempo*. Le sequenze di comunicazione, infatti, sono la materia inscindibile di un processo in corso di cui ci interessano l'ordine e le interrelazioni che si verificano durante tutto un periodo di tempo.

Diremo dunque che sono *sistemi interattivi* due o più comunicanti impegnati nel processo di definire la natura della loro relazione.

Quando si definisce un sistema è importante definirne anche il suo *ambiente*. Secondo A.D. Hall e R.E. Fagen, esponenti della Scuola di Palo Alto: “*L'ambiente di un dato sistema è costituito dall'insieme di tutti gli oggetti che sono tali che un cambiamento nei loro attributi influenza il sistema e anche di quegli oggetti i cui attributi sono cambiati dal comportamento del sistema.*”

I sistemi organici sono *aperti*, se scambiano materiali, energie o informazioni col loro ambiente, o *chiusi* se non c'è alcuna immissione o emissione di energia in nessuna delle sue forme, quali informazione, colore, sostanze fisiche ecc., e quindi nessun cambiamento dei suoi componenti.

Si tratta di un modello concettuale che ci consente di collocare facilmente un *sistema diadico interattivo* in sistemi più ampi, come la famiglia con figli, la famiglia con parenti acquisiti, la comunità e la cultura. In breve, gli individui che comunicano vengono considerati sia nelle relazioni *orizzontali* che in quelle *verticali* che essi hanno con altre persone e con altri sistemi.

In questo modo abbiamo concentrato la nostra attenzione su uno dei due tipi fondamentali di sistemi, il sistema aperto, di cui andremo adesso a descriverne le caratteristiche.

Si può quindi affermare che un qualche grado di *totalità* caratterizza sempre i sistemi, cioè ogni parte di un sistema è in rapporto tale con le parti che lo costituiscono che qualunque cambiamento in una parte causa un cambiamento in tutte le parti e in tutto il sistema. Vale a dire che un sistema non si comporta come

un semplice composto di elementi indipendenti, ma coerentemente come un tutto inscindibile.

La *retroazione* e circolarità sono un il modello causale appropriato per la teoria dei sistemi interattivi, poiché il comportamento di ogni persona influenza ed è influenzato dal comportamento di ogni altra persona. In un sistema simile i dati in ingresso si possono amplificare fino a produrre un cambiamento, cioè la perdita di stabilità ed equilibrio (*retroazione positiva*); oppure neutralizzare per mantenere la stabilità, perché caratterizza l'omeostasi e gioca un ruolo importante nel far raggiungere e mantenere la solidità delle relazioni (*retroazione negativa*).

*Pribram*<sup>5</sup> ha recentemente dimostrato che il raggiungimento della stabilità contribuisce a formare una nuova sensibilità e che scattano subito nuovi meccanismi per far fronte alla situazione nuova. La stabilità non è dunque uno sterile punto di arrivo anche in un sistema relativamente costante, ma piuttosto “*la stabilità è la condizione per l'esistenza della vita libera*”.

Il principio di *equifinalità* caratterizza lo stato stazionario dei sistemi aperti; cioè, contrariamente a quanto si verifica nei sistemi chiusi dove sono le condizioni iniziali a determinare lo stato di equilibrio, nei sistemi aperti soltanto i parametri del sistema determinano lo stato che è indipendente, anche temporalmente, dalle condizioni iniziali. Se il comportamento equifinale dei sistemi aperti è basato sulla loro indipendenza dalle condizioni iniziali, allora non soltanto condizioni iniziali diverse possono produrre lo stesso risultato finale, ma anche risultati diversi possono essere prodotti dalle stesse cause. Così quando analizzeremo come le persone si influenzano a vicenda, considereremo l'organizzazione in corso del processo interattivo molto più importante degli elementi specifici costituiti dalle genesi e dal risultato.

Secondo *A.D. Hall* e *R.E. Fagen* un sistema è stabile rispetto a certe variabili, come le relazioni in corso, la limitazione e le regole di relazione.

Quando parliamo di *relazioni in corso* ci riferiamo alle relazioni di lunga durata che sono importanti per entrambe le parti, come ad esempio le amicizie, certe relazioni di affari o professionali e, soprattutto, le relazioni coniugali e familiari. È all'interno

---

<sup>5</sup> **Karl H. Pribram** (1919 – 2015) è stato un medico neurochirurgo austriaco, professore di psichiatria e psicologia in varie università americane. I suoi studi più importanti riguardano il cervello umano ed il sistema nervoso: in particolare ha contribuito a definire la natura del sistema limbico, e la relazione tra esso e la corteccia frontale.

della “rete naturale”, quindi, che si presume che le proprietà e le patologie della comunicazione umana si manifestino attraverso un chiaro impatto pragmatico.

Viene spesso da domandarsi perché continuino ad esistere certe relazioni, nonostante siano patologiche e angosciose, e perché coloro che vi partecipano non solo non lasciano il campo, ma si adattano a continuare la relazione?

Domande simili trovano spiegazione nell’esistenza di fattori sociali e culturali, e nella soddisfazione del bisogno; elementi intrinseci al processo di comunicazione, cioè indipendenti dalla motivazione e dalla semplice abitudine, che servono a legare e perpetuare una relazione.

In via sperimentale questi fattori possono rientrare nella nozione di *effetto limitante* della comunicazione, tenendo presente che in una sequenza di comunicazione, ogni scambio di messaggi restringe il numero delle possibili mosse successive. Anche non essere d’accordo con il messaggio precedente, rifiutarlo o darne una nuova definizione non significa soltanto non rispondere ma produrre una complicazione che può non avere alcun fondamento fuorché la definizione di relazione e l’impegno inerente a qualunque comunicazione.

Si ricorderà inoltre che in ogni comunicazione i partecipanti si danno a vicenda delle definizioni della loro relazione, o per dirla con più precisione, ciascuno cerca di determinare la natura della relazione. Analogamente, ciascuno risponde con quella che è la sua definizione della relazione, la quale può confermare, rifiutare, o modificare la definizione che ha dato l’altro.

Se il processo non si stabilizzasse le grandi variazioni che si verificherebbero e l’impaccio che ne conseguirebbe porterebbero alla dissoluzione della relazione, per non dire che i partecipanti non sarebbero in grado di definire di nuovo la relazione ad ogni scambio.

D.D. Jackson, esponente della Scuola di Palo Alto, ha definito *regola della relazione* lo stabilizzarsi delle definizioni della relazione stessa. Si asserisce quindi che esistono delle ridondanze osservabili a livello di relazione, anche se è diversa la gamma dei contenuti.



## 1.4. La comunicazione paradossale

Esiste qualcosa nella natura del paradosso che ha per tutti noi un'importanza immediatamente pragmatica e anche esistenziale, il paradosso non solo pervade l'interazione e influenza il nostro comportamento e la nostra salute mentale, ma sfida anche la nostra fede nella coerenza, e quindi nella fermezza ultima del nostro universo.

Si può definire il paradosso come una *contraddizione logica* che deriva dalla deduzione corretta da premesse coerenti.

I campi in cui è possibile osservare i paradossi sono quelli della sintassi logica, della semantica e della pragmatica, motivo per il quale ne esistono tre differenti tipi.

Troviamo quindi i *paradossi logico-matematici* (antinomie) che producono un'autocontraddizione, in base alle regole accettate del ragionamento. Ovvero una asserzione che è sia contraddittoria che dimostrabile. Il più famoso paradosso di questo gruppo è sulla "*Classe di tutte le classi che non sono membri di sé stesse*".

*Russell*<sup>6</sup> ha reso evidente l'errore attraverso la *teoria dei tipi logici* che postula il principio fondamentale che, "qualunque cosa comprenda tutti gli elementi di una collezione non deve essere un termine della collezione". In altre parole, il *paradosso Russelliano* è dovuto alla confusione dei tipi logici o livelli.

Dire, dunque, che la classe di tutti i concetti è essa stessa un concetto non è falso, ma privo di significato. Questa distinzione è importante, perché se l'asserzione fosse semplicemente falsa, allora la sua negazione dovrebbe essere vera, ed è chiaro che non lo sia.

L'esempio della classe di tutti concetti fornisce un ponte comodo per passare dai paradossi logici alle *definizioni paradossali* (antinomie semantiche), che non soltanto trasmettono un contenuto privo di significato da un punto di vista logico, ma definiscono la relazione del sé con l'altro. Forse la più famosa delle antinomie semantiche è quella dell'uomo che dice di sé stesso: "*lo sto mentendo*".

Per analogia con la teoria dei tipi logici, la "*Teoria dei livelli di linguaggio*" sviluppata da *R. Carnap* e da *A. Tarski*, salvaguarda dalla confusione dei livelli. Tale teoria postula che al livello più basso del linguaggio le asserzioni vengono fatte sugli

---

<sup>6</sup> Bertrand Arthur William Russell, III Conte Russell (1872 – 1970), è stato un filosofo, logico, matematico, attivista e saggista gallese.

oggetti (linguaggio oggetto), ma nel momento che vogliamo dire qualcosa sul linguaggio, dobbiamo usare un metalinguaggio.

Infine troviamo i *paradossi pragmatici* che si distinguono per l'insostenibilità della posizione, perché mentre nel caso di un'ingiunzione contraddittoria esiste la possibilità di compiere una scelta logica (la scelta è la soluzione); nelle ingiunzioni paradossali nulla è possibile in quanto hanno un effetto paralizzante (fallisce la scelta stessa). Perciò, quando si presentano nell'interazione umana, non conta tanto che l'aspetto di contenuto (notizia) sia privo di significato quanto che l'aspetto di relazione (comando) non si possa né eludere né capire chiaramente.

Il prototipo di questo messaggio è quindi: "*Sii spontaneo!*". Chiunque riceva questa ingiunzione si trova in una posizione insostenibile, perché per accondiscendervi dovrebbe essere spontaneo entro uno schema di condiscendenza e non spontaneità.

*G. Bateson, D.D. Jackson, J. Haley e J. Weakland* hanno descritto per primi gli effetti del paradosso nell'interazione umana, ipotesi che li ha portati a postulare e a identificare certe caratteristiche essenziali di tale interazione, per cui hanno coniato il termine *doppio legame*.

Secondo la teoria del doppio legame due o più persone sono coinvolte in una relazione intensa che ha un alto valore di sopravvivenza fisica e/o psicologica.

In un simile contesto viene dato un messaggio che è strutturato in modo tale che asserisce qualcosa, asserisce qualcosa sulla propria asserzione e che queste due asserzioni si escludano a vicenda. Quindi, se il messaggio è un'ingiunzione, l'ingiunzione deve essere disobbedita per essere obbedita. Il significato del messaggio perciò è indecifrabile nel senso descritto.

Infine, si impedisce al ricevente del messaggio di uscire fuori dallo schema stabilito da questo messaggio, o metacomunicando su esso (commentandolo) oppure chiudendosi in sé stesso.

Dunque anche se il messaggio è da un punto di vista logico privo di significato, è una realtà pragmatica; egli non può non reagire ad esso, ma non può neppure reagire in modo adeguato (non paradossale), perché il messaggio stesso è paradossale.

Quando ci si trova di fronte a due alternative che si escludono a vicenda, si deve scegliere; una scelta precipitosa può presto rivelarsi errata oppure si può sbagliare per aver esitato troppo.

Ma torniamo alla pragmatica della comunicazione umana e consideriamo brevemente quali sono gli *effetti comportamentali* che possono essere prodotti con maggiore probabilità dai doppi legami.

Di fronte alla assurdit  insostenibile della sua situazione,   probabile che un individuo concluda che deve essersi lasciato sfuggire qualche elemento di importanza vitale che era inerente alla situazione o che le persone che contano in quel contesto gli avevano offerto. Quest'ultima ipotesi sarebbe ulteriormente avvalorata dal fatto che agli altri la situazione pare che sia del tutto logica e coerente. Sar  quindi ossessionato dal bisogno di scoprire tali elementi, di dare un significato a ci  che continua ad accadere in lui e attorno a lui, e alla fine sar  costretto ad estendere la sua ricerca ai fenomeni pi  improbabili e senza alcuna attinenza col significato e gli elementi che cerca di rintracciare. Questa deviazione dai problemi reali diventa ancora pi  plausibile se si ricorda che un elemento essenziale della situazione di doppio legame   la proibizione di essere consapevoli della contraddizione che la situazione comporta.

Dall'altra parte pu  prestare osservanza a tutte le ingiunzioni prendendole alla lettera e mostrando di non avere idee personali. In questo modo, anzich  impegnarsi in una ricerca interminabile di significati nascosti, scarter  a priori che un messaggio possa essere pi  significativa di un altro, dimostrando incapacit  di distinguere ci  che   plausibile da ci  che non lo  , e apparendo cos  insensato.

La terza reazione possibile potrebbe essere quella di ritirarsi dalle complicazioni della vita, isolandosi fisicamente quanto pi  possibile e bloccando l'ingresso dei canali di comunicazione, perch  la comunicazione non consente di isolarsi come si desidera (difesa percettiva). Lo stesso risultato si potrebbe ottenere con un comportamento iperattivo che sia cos  intenso e prolungato da sommergere la maggior parte dei messaggi che entrano.

Anche le *predizioni paradossali* turbano i rapporti umani. Si presentano, ad esempio, ogni volta che una persona, godendo implicitamente della fiducia dell'altro, minaccia di fare qualcosa che lo renderebbe indegno di fiducia.

Nei rapporti umani, ogni predizione   in qualche modo collegata con il fenomeno della fiducia. Nella comunicazione umana non c'  alcun modo di far partecipare l'altro all'informazione o alle percezioni di cui uno dispone esclusivamente per s . Nella migliore delle ipotesi l'altro pu  avere fiducia o diffidenza, ma non pu  mai sapere.

## 1.5. Il paradosso terapeutico

Il terapeuta in quanto outsider è in grado di provocare quello che il sistema stesso non è in grado di produrre: un cambiamento delle proprie regole.

Si può dire che l'intervento terapeutico consiste sostanzialmente nel formare un sistema nuovo e allargato (coppia e terapeuta), in cui non solo è possibile guardare il vecchio sistema diadico dall'esterno, ma è anche possibile che il terapeuta usi il potere del paradosso per ottenere un miglioramento; il terapeuta può imporre a questo nuovo gioco di relazione regole tali da servire ai suoi scopi terapeutici.

Sappiamo però per esperienza che la riuscita dell'intervento terapeutico dipende da un importante fattore temporale. Sembra che sia nella natura delle relazioni umane che il terapeuta abbia un periodo di grazia piuttosto limitato in cui realizzare il suo scopo. Abbastanza velocemente il sistema si consolida a un punto tale che il terapeuta è preso in esso in modo quasi inestricabile e da quel momento in poi ha meno possibilità di produrre un cambiamento di quante ne avesse all'inizio.

Se concentriamo la nostra attenzione sulle comunicazioni paradossali in quanto fattori terapeutici, è perché dal punto di vista della comunicazione sono gli interventi più complessi ed efficaci che conosciamo e perché è difficile immaginare che doppi legami sintomatici possano essere interrotti da qualsiasi altra cosa che non sia un contro-doppio legame, o che giochi senza fine siano portati a termine da qualcosa di meno complesso di un contro gioco.

*“Similia similibus curantur.”<sup>7</sup>*

Ciò non significa negare l'enorme importanza dell'atteggiamento umano del terapeuta verso l'utente o che non trovino posto in questo contesto fermezza, comprensione, sincerità, calore e compassione, e neppure che questa presa di posizione implichi che tutto ciò che conta sono le strategie, i giochi e le tattiche.

Sul piano strutturale, un doppio legame terapeutico è l'immagine allo specchio di quello patogeno.

Presuppone una relazione intensa da cui il paziente si aspetta una ragione per sopravvivere.

In questo contesto, viene data un'ingiunzione che è strutturata in modo tale da rinforzare il comportamento che il paziente si aspetta che sia cambiato, implicare

---

<sup>7</sup> La locuzione latina *similia similibus curantur* (o la meno ricorrente *similia similibus curentur*), tradotta letteralmente, significa «i simili si curano coi simili». Si tratta di un principio da attribuire a Samuel Hahnemann, che ne fece il fondamento dell'omeopatia.

che questo sforzo sia un veicolo del cambiamento, e perciò creare il paradosso perché all'utente si dice di cambiare restando com'è. Egli viene messo in una situazione insostenibile: se egli accondiscende non può più "non farci niente", ma se si oppone all'ingiunzione, può farlo soltanto non comportandosi sintomaticamente; entrambi i comportamenti che ne conseguono arrivano, quindi, a quello che è lo scopo della terapia.

In un doppio legame patogeno l'utente è "dannato se può farci qualcosa ed è dannato se non può farci niente", in un doppio legame terapeutico è *"cambiato se può farci qualcosa ed è cambiato se non può farci niente"*.

La situazione terapeutica, quindi, impedisce all'utente di chiudersi in sé stesso o altrimenti di dissolvere il paradosso commentandolo. Perciò anche se l'ingiunzione è assurda da un punto di vista logico, è una realtà pragmatica: l'utente non può non reagire ad essa, ma non può neppure reagire ad essa nel suo consueto modo sintomatico.

È un procedimento che non solo rende possibile a chiunque sia coinvolto in uno schema di guardare il vecchio sistema dall'esterno, ma consente anche l'introduzione di metaregole che il vecchio sistema non era in grado di produrre dall'interno.

L'applicazione pratica del doppio legame è un argomento molto più spinoso dei suoi aspetti teorici. Basti dire che la scelta dell'ingiunzione paradossale appropriata è estremamente difficile e che se si lascia la possibilità, anche minima, di una scappatoia, l'utente di solito non ha difficoltà a individuarla e quindi a sfuggire alla situazione (programmata dal terapeuta) che si supponeva fosse insostenibile.

## CAPITOLO 2

### L'ARTE DELLA MEDIAZIONE

#### 2.1. La figura del mediatore: dallo scontro all'incontro

Il mediatore - sia esso civile, familiare, interculturale o penale - aiuta a ridurre gli effetti indesiderati di un conflitto; in altre parole favorisce la riapertura dei *canali comunicativi* tra le persone, cosicché costruttivamente possano riconoscersi differenti e riappropriarsi della propria attiva e responsabile capacità decisionale. Possiamo pertanto affermare che lo strumento di intervento principale del mediatore è costituito proprio dalle sue competenze comunicative e relazionali, dalla sua capacità di costruire un contesto in cui è possibile comunicare *nel* e *sul* conflitto.

Affinché la competenza comunicativa del mediatore possa affinarsi è importante lavorare sulle sensibilità personali, per trasformarle in abilità e quindi in competenze professionali. L'attivazione di tale processo è complessa e parte inevitabilmente da una riflessione su sé stessi nel ruolo di terzo. Proprio dalla corretta collocazione di sé, dalla lettura funzionale del proprio ruolo, scaturisce la possibilità di potenziare la propria capacità comunicativa rendendola strumento atto a facilitare la trasformazione del conflitto.

Attraverso le proprie competenze comunicative il mediatore consente la riapertura del processo dialogico interrotto tra i soggetti coinvolti nella controversia, che quindi potranno esprimere le proprie esigenze e le aspettative personali in un *clima di possibilità, ascolto e accoglienza*, ben diverso da quello di reciproca accusa che caratterizza, ad esempio, la procedura giudiziaria.

Il passaggio dalle percezioni individuali (narrazione di sé) alle posizioni soggettive (richieste), fino ad arrivare agli interessi e ai bisogni di ciascuna delle parti, è il punto cardine del processo di mediazione.

In una prima fase è necessario rendere chiari i vissuti di ciascuno e le rispettive posizioni, che rappresentano il livello esplicito, il conosciuto del contendere, in modo che possano diventare contenuto condiviso. Solo successivamente, attraverso un processo di significazione dei vissuti e delle posizioni, si cerca di far emergere il livello implicito e nascosto dei conflitti, che attiene alla sfera dei bisogni.

I bisogni reali, quelli che le persone hanno necessità di tutelare e che cercano di essere soddisfatti, spesso non sono così chiari neppure alle parti. La loro esplorazione necessita di tempi adeguati ed è consentita dalla capacità di far “emergere” e “dal cogliere il momento” nella dinamica relazionale di cui deve dotarsi il mediatore.

Possiamo quindi affermare che il mediatore, in qualità di facilitatore della comunicazione tra le parti, si preoccuperà di far leva continuamente sulla propria *capacità di ascolto e riflessione*, in modo da cogliere anche quei contenuti non chiari neppure alle parti stesse, creando così il contesto in cui le parti si comprendono anche sul piano dei contenuti impliciti.

Agire all'interno di processi strutturarli in modo funzionale attraverso la sua *capacità di riassumere e riorganizzare* i concetti espressi dalle parti anche in tema di possibilità di esecuzione.

Saper stare tra le parti, non cercando uno spazio asettico, ma una partecipazione negli obiettivi e dilemmi, senza implicazioni in interessi materiali ed emotivi; un *posizionarsi* in modo neutrale tra le parti non in modo equidistante, ma “*equivicino*”.

Ogni parte in conflitto è portatrice di valori e regole propri, e pertanto il medesimo gesto o fatto può essere interpretato e vissuto in modo molto diverso da ciascuna delle parti. Viviamo in un mondo complesso, di pluriappartenenze culturali, etniche, religiose, professionali e generazionali, che possono portare alleanze, ma anche conflitti tra le parti.

È fondamentale che il mediatore sia in grado di aiutare le parti a superare la rigidità della propria visione delle cose. Insinuare qualche *ragionevole dubbio* nelle certezze di ciascuno significa favorire nuove possibilità e flessibilità che consentono il primo passo verso una buona mediazione. L'approccio strategico propone l'analisi dei problemi e dei conflitti da prospettive non ordinarie, utili per sviluppare un approccio propositivo alla risoluzione dei conflitti.

Soprattutto nella fase iniziale della mediazione è importante che si ponga nei loro panni, guardando le cose dal punto di vista di ognuno; questo non significa identificazione ma condivisione di significati. Potranno così emergere la rabbia, la frustrazione per i danni ritenuti ingiusti, per diritti considerati lesi e per i torti di cui si brama risarcimento. Sarà così possibile per il mediatore comprendere e sospendere il giudizio, mantenendo la necessaria lucidità per valutare tutte le informazioni ricevute nel modo più oggettivo possibile.

Nella logica della competitività, si vince o si perde, la vittoria di uno prevede il soccombere dell'altro; con la mediazione si tende al gioco cooperativo, *"io vinco tu vinci"*, analizzando non soltanto il "cosa voglio", ma anche il "perché lo voglio", trasformando in questo modo il conflitto da distruttivo a costruttivo.

In fase di mediazione è utile che emergano pensieri, interessi ed emozioni della persona, che essa espliciti al mediatore le ragioni e i valori da salvaguardare.

Riconoscere una persona per quello che è significa prima di tutto rispettare e accettare anche la sua sofferenza, il suo sconforto, il suo modo di percepirsi e di percepire il mondo senza sottovalutarlo e banalizzarlo, senza sentirsi in dovere di farlo uscire al più presto da quello stato d'animo. Vuol dire anche riconoscerne e rispettarne limiti e tempi.

Per il mediatore si tratta quindi di stabilire con ciascuna delle parti in conflitto un *rapporto empatico*, di offrire la propria attenzione a un'altra persona, sospendendo il giudizio e mettendo da parte preoccupazioni ed i pensieri personali. La qualità della relazione si basa su un *ascolto attivo*, non valutativo che si concentra sulla comprensione dei fatti, dei sentimenti e dei bisogni fondamentali dell'altro.

Il conflitto ha bisogno di essere esplicitato e trasformato: ciascuna delle parti dovrà poter affermare la propria frustrazione, anche raccontando i propri trascorsi. Il mediatore dovrà accogliere con particolare attenzione queste narrazioni, perché non è raro che in queste possa risiedere l'avvio per la possibile soluzione.

Una buona mediazione è quindi frutto dell'instaurarsi di relazioni empatiche e di apertura che aiutano le parti a riflettere e dunque a mettere in forse le proprie rigide mappe autoreferenziali per trovare soluzioni creative e soddisfacenti, rivolte al futuro.

Consideriamo ora il problema dal punto di vista della gestione delle relazioni.

Nel caso del giudizio in tribunale, è facoltà del giudice valutare ogni causa, ed è il giudice che decide tempi e modalità delle udienze: quando e chi ascoltare, quali documenti accettare.

Il percorso della mediazione non prevede che ci sia un terzo, che decide cosa sia meglio, ma la sovranità di ciascuna parte si esprime direttamente. Le parti, con un terzo nel ruolo di mediatore professionista, che ne garantisce l'iter procedurale e ne favorisce con imparzialità e competenza relazionale un esito conciliativo, sono esse stesse legislatori per la controversia che le riguarda. Risulta quindi evidente che la



procedura di mediazione, riservi alle parti più potere di decidere sugli esiti della propria “storia conflittuale”.

Compito implicito del mediatore è dunque facilitare le parti nel rimodellamento delle proprie modalità comunicative, in generale piuttosto emotive e reattive, verso una maggiore riflessività e proattività. Attraverso la mediazione si restituisce alle parti in conflitto l’opportunità di autoregolarsi. Imparare a gestire il proprio potere relazionale e progettare il futuro sono fattori quanto mai necessari in un mondo sempre più complesso, dove la negoziazione degli affetti, affari e affanni quotidiani può essere vista come prevenzione del più grande e complessivo disagio del vivere personale e professionale.

## 2.2. Costruire Response-Ability

Le relazioni funzionali partono da una buona relazione con sé stessi. La scelta di voler ben comunicare e quella di saper ascoltare trovano il loro spazio nello sviluppo particolare di una caratteristica irrinunciabile: *l'attenzione attiva*.

Si tratta di un'attenzione intesa come "presenza", ovvero saper aumentare la propria efficienza per essere capaci di "sentire" quanto avviene intorno a noi, soprattutto per saper stare in maniera funzionale nella relazione.

*"Il punto di vista determina il modo in cui vedete il mondo e voi stessi.*

*Proteggere un punto di vista è un rifiuto di vedere qualcosa in un certo modo.*

*Limitando la loro disponibilità a vedere qualcosa, le persone limitano*

*contemporaneamente la loro capacità di osservare, integrare, prevedere e agire.*

*La loro capacità di relazione con gli altri viene limitata, la loro capacità di gestire il cambiamento viene limitata."*

*(Harry Palmer – dal film "Intrigo San Pietroburgo", 1996)*

Essere disponibili ad accogliere punti di vista diversi dai propri e sviluppare una certa flessibilità a rifletterci sopra permette di scorgere maggiori opportunità nell'esplorazione dei problemi.

Un punto di vista funzionale dovrebbe essere scevro da pregiudizi, da facili deduzioni, dall'idea di "voler avere ragione a tutti i costi" e tenere invece presente la complessità di ogni situazione.

Una caratteristica che può creare valore aggiunto al nostro comportamento ed al nostro linguaggio come mediatori è la capacità di essere *assertivi*.

Possiamo quindi affermare che un atteggiamento assertivo comporta la manifestazione dei propri punti di vista e delle proprie esigenze e, allo stesso tempo, l'ascolto e la ricezione dei punti di vista e dei bisogni altrui. Il linguaggio e il comportamento assertivo sono frutto di una riduzione dei livelli di ansia nelle dinamiche relazionali complesse; al contrario, la passività e l'aggressività creano ansia pregiudicando il buon esito della relazione.

Il mediatore quindi è un facilitatore di assertività in quanto sa esprimere le proprie emozioni, è in grado di modellare il suo agire e le sue decisioni in base al contesto in cui si trova, ristrutturare agevolmente i suoi paradigmi e possiede la capacità di

difendere e sostenere i propri diritti quando la situazione lo richiede. Agire in modo assertivo significa rispettare il proprio sentire senza però imporre la propria volontà agli altri e parallelamente non subire passivamente quella altrui.

Fra *stimolo* e *risposta* può esistere uno spazio in cui coltivare la *libertà*, attraverso l'autoconsapevolezza, l'immaginazione, la coscienza e la volontà indipendente, che può consentirci di scegliere come parlare, ascoltare, agire, pensare e sentire. Allenandoci a generare questo spazio, la modalità di stare nella vita avverrà secondo un modello di proattività connotato da un grande impegno a prendersi cura della propria *sfera di influenza*. Quando invece fra stimolo e risposta non esiste questo spazio la nostra modalità sarà prevalentemente reattiva.

All'interno della nostra sfera di influenza si collocano situazioni che possono rientrare sotto il nostro *controllo diretto*: situazioni che hanno a che fare con il nostro comportamento, il nostro modo di parlare e di agire, generate normalmente dall'applicazione delle nostre regole.

Situazioni che rientrano sotto il nostro *controllo indiretto*: quelle che hanno prevalentemente a che fare con il comportamento degli altri; in questo caso siamo stimolati a cambiare i nostri comportamenti per renderli più funzionali alla qualità della relazione.

Situazioni che sembrano in *assenza di controllo*: sulle quali possiamo intervenire assumendoci la *response-ability* di cambiare i nostri atteggiamenti di fondo, cioè come viviamo queste situazioni.

Nel *modello reattivo* la sfera di influenza è compressa rispetto a tutto ciò che accade nella sfera della vita. La persona in questa dimensione ha uno stile accusatorio, reagisce a ciò che accade senza trovare risorse per agire strategie funzionali atte ad elaborare meglio gli accadimenti, e il rischio è l'esacerbarsi delle situazioni, con crescente senso di frustrazione e impotenza.

Nel *modello proattivo* la persona si assume la *response-ability* di prendersi cura della propria sfera di influenza, ha chiari i propri obiettivi e lavora su quei fattori che possono essere in qualche modo trasformati accrescendo la propria capacità di intervento.

Modificare i pensieri, scegliere le parole ritenute più adatte, saper "sentire" le emozioni e agire in maniera funzionale non può passare solo attraverso le competenze cognitive; è possibile che lo spazio razionale sia quello più abituale, ma ciascuno di noi può sperimentare come si possano produrre variazioni nelle

percezioni. Occorre essere disposti a riconoscere il cambiamento percepito nel corpo pur se vago e non molto intenso, aspettandosi che quanto stiamo sperimentando non sia subito immediatamente fruibile per la mente e logico.

È necessario uscire dalla cosiddetta *zona di comfort* che corrisponde all'insieme di pensieri, convinzioni, modi di essere e di comportarci che ci sono familiari. Spesso finiamo per considerarli come se fossero gli unici e non contempliamo l'ipotesi di poterli mettere in discussione.

Se ci permettiamo di esplorare ambiti insoliti, forse è possibile apprendere qualcosa di nuovo sul nostro modo di comportarci e apportare aggiustamenti che contribuiscono a rendere più ampi i confini della zona di comfort.

La funzione del mediatore è quella di motivare le parti a trovare quello spazio fra stimolo e risposta che consenta ad entrambe di assumere nuovamente su di sé la *response-ability*, di trovare una possibilità soddisfacente per tutti. Così è possibile arginare la tendenza a spostare all'esterno la *“colpa di quanto è accaduto”*, coscienti che il circolo del conflitto è costruito da tutti i suoi partecipanti.

Pensare che *“noi abbiamo provocato il cambiamento e noi lo possiamo alimentare”*, consente di non lasciare che uno stato d'animo non funzionale si protragga troppo a lungo, rischiando di rendere faticosa, se non improduttiva, qualunque posizione venga assunta.

Decisamente funzionale per la figura del mediatore è depotenziare uno stato d'animo non funzionale, cessare di “nutrirlo” con lo stesso schema di pensiero, per aprire riflessioni evolutive sulle rappresentazioni che ciascuno di noi matura su sé stesso nelle varie situazioni.

Sentirsi protagonista e regista nelle varie dinamiche permette di accogliere quanto stia avvenendo come una sorta di sfida, un continuo stimolo a cercare nuove risorse per elaborare meglio le esperienze.

Compito del mediatore è aiutare le parti a spostare il proprio stile da una posizione reattiva (tipica di chi vive il conflitto come un attacco personale), ad una posizione proattiva (dove non si negano difficoltà e sofferenza, ma si è responsabili del proprio divenire).

### 2.3. Comunicare: un dialogo che prosegue anche in silenzio

*“La comunicazione è come il mare:  
solo una parte è superficie visibile  
e molto, tanto, troppo,  
resta invisibile nel profondo,  
nel nascosto, nella disinformazione,  
nell’incoscienza del non voler sapere.”*

*(Giorgio Tani – Fotografo)*

Tutte le interazioni che abbiano come oggetto un processo di mediazione, sollecitano a considerare la comunicazione in termini *assertivi*. Non sul piano della ragione e del torto, ma del rispetto e dell’integrazione delle posizioni, verso un risultato soddisfacente nel tempo per le persone coinvolte nel processo.

Questo ci stimola a una riflessione sulle potenzialità del linguaggio che, pur rispettoso dei nostri pensieri, si apre agli altri, senza modificarne la natura e la radice.

Per assumere un ruolo attivo e assertivo occorre sviluppare abilità che hanno a che fare con il concetto di *autonomia* e *interdipendenza*. La prima è la capacità di una persona di decidere quali siano i suoi bisogni e di sviluppare strategie per soddisfarli; la seconda riguarda la capacità di capire i bisogni di un’altra persona e riconoscere la correlazione che esiste tra il soddisfacimento dei bisogni altrui e la propria personale soddisfazione nel raggiungere il proprio obiettivo.

L’eccessiva centratura su noi stessi comporta il rischio di produrre, nelle diverse circostanze, giudizi, reazioni e pensieri negativi. Polemizziamo, recriminiamo, giustificiamo il nostro comportamento a volte aggressivo e a volte passivo. Talvolta ce ne compiacciamo, condannando quello altrui, perché il “mondo” che ci siamo costruiti è molto più confortevole, conosciuto e gestibile, di quello che ci propone l’altro ogni giorno.

Troppo spesso nell’uso comune la tolleranza induce ad assumere atteggiamenti nei quali si riconosce il positivo non avendo sufficientemente elaborata, e quindi trasformata, la causa del disagio che, quando negato, troverà con buona probabilità una prossima occasione per minare la relazione.

La comunicazione in fase di mediazione è uno spazio complesso, fatto di attenzione e consapevolezza, per assolvere funzionalmente al ruolo di terza parte allo scopo di favorire processi che portino ad una evoluzione soddisfacente per tutti.

Una *comunicazione* efficace è di per sé anche “*ecologica*” se è frutto di una scelta consapevole, differenzia il linguaggio in base agli interlocutori, rispetta sé stessi e gli altri, non spreca le parole ma ottimizza e valorizza le informazioni e crea vantaggi per sé stessi e gli altri.

La conoscenza del nostro interlocutore ci aiuta a modulare il linguaggio, rinunciando in parte anche al nostro sapere a vantaggio di una maggiore fruibilità dell’informazione.

Queste semplici attenzioni fanno sì che l’altro si senta preso in considerazione e per questo rispettato, rassicurato sul fatto che sia possibile una relazione di reciproco vantaggio.

È importante considerare inoltre che la comunicazione interpersonale poggia direttamente sul dialogo interiore. Se in questo non ci rispettiamo, ma al contrario ci condanniamo, ci vittimiziamo in continuazione, il contenuto della nostra comunicazione con gli altri rifletterà questo stato di cose.

La scelta delle parole è strettamente legata alla qualità dei nostri pensieri.

Il presupposto per una comunicazione efficace è la trasformazione di quei pensieri che si definiscono disfunzionali come *generalizzare*, *catastrofizzare*, *etichettare* e soprattutto usare *verbi servili* (“voglio”, “devo”, “posso”) che rendono la comunicazione molto ambigua. Si tratta di uscire da abitudini di pensiero che si riferiscono a sistemi semplici dove per pigrizia mentale o comunque per abitudine, si aderisce a concetti preconfezionati.

La scelta di un linguaggio generativo, detto anche proattivo, porta nella direzione di costruire nella relazione, piuttosto che reagire.

Lo psicologo statunitense *Marshall Rosenberg* scrive che “*le parole possono essere finestre oppure muri*”<sup>8</sup>, e la sociologa italiana *Marianella Sclavi* considera i mediatori come costruttori di ponti e saltatori di muri.

Un’altra considerazione merita l’uso del *verbo* “*essere*”, contestato da alcuni studiosi in quanto non prende in considerazione il fatto che gli oggetti, le persone e gli eventi, cambiano in contesti e momenti diversi.

---

<sup>8</sup> Tratto dal suo libro: “Le parole sono finestre [oppure muri]. Introduzione alla comunicazione non violenta”.

“È” implica una informazione statica che esiste perciò in tutte le situazioni, non permette di essere leggeri, flessibili e disponibili all’esplorazione di altri mondi possibili. Per lasciare una libertà di osservare le cose da più punti di vista e rispettare le diverse modalità percettive possiamo sostituire “è” con “lo vedo come”. Attraverso le parole diamo etichette alle cose e alle persone, cataloghiamo le esperienze, i luoghi e le relazioni; tramite le parole creiamo delle vere e proprie storie che continuiamo a ripeterci. A volte diciamo queste storie in silenzio a noi stessi, a volte le raccontiamo ad alta voce. E più le ripetiamo, più ci convinciamo della loro verità e pian piano facciamo sì che quelle storie divengano la trama della nostra vita.

Talvolta i limiti che ci diamo con il linguaggio sono i limiti del nostro mondo.

*“Le parole servono a comunicare e raccontare storie. Ma anche a produrre trasformazioni e cambiare la realtà. Quando se ne fa un uso sciatto o se ne manipolano deliberatamente i significati, l’effetto è il logoramento e la perdita di senso. Se questo accade, è necessario sottoporre le parole a una manutenzione attenta, ripristinare la loro forza originaria.”*

*(La manomissione delle parole – Gianrico Carofiglio)*

“Linguaggio” e “mondo” si coniugano in una dimensione che passa dal cognitivo al percettivo, luogo dove troviamo emozioni e sensazioni, e la possibilità di maturare livelli di comunicazione più funzionali, in base al grado di *cooperazione* e di *fiducia* che siamo in grado di generare nelle relazioni.

Possiamo quindi sintetizzare tre livelli di comunicazione. Un primo livello di tipo *difensivo*, contraddistinto da bassa fiducia e bassa cooperazione, connotato da un linguaggio freddo, formale, che chiude le possibilità di apertura e lascia spazio a vie di fuga con conseguente produzione di risultati “io vinco tu perdi”. In posizione intermedia, si colloca il tipo *rispettoso*, dove si propone una comprensione intellettuale superficiale, per evitare una sgradevole posizione di confronto. Si tratta di una comunicazione onesta, sincera, rispettosa, ma che non implica creatività o sinergie. La fiducia e la cooperazione sono presenti nella misura funzionale a creare una relazione di qualità. Nel terzo livello, contraddistinto da alta fiducia e alta cooperazione, la comunicazione diventa sinergica ed è più facile produrre risultati del tipo “io vinco tu vinci”.

Elaborando la dinamica di una comunicazione comprendiamo i quattro aspetti di un messaggio che si traducono poi in quattro modalità di ascolto, ovvero il *contenuto* (come esprimo i fatti in maniera chiara e comprensibile), la *relazione* (come mi sento rispetto all'altra persona, come la considero e quanto la relazione influisce sulla comunicazione), la *rivelazione di sé* (volontaria o involontaria) e *l'appello* (cosa mi aspetto che l'altro debba pensare, fare, provare sulla base della mia comunicazione).

Nel percorso di mediazione è importante avere cura nel predisporre il *setting*, in modo da creare un ambiente adeguatamente ricettivo ed accogliente, per il suo svolgimento.

Il mediatore valuterà la funzionalità di un atteggiamento più o meno direttivo, nel riconoscere la propria competenza, si impegnerà a metterla al servizio della comprensione dell'altro, ben conscio che un buon *setting* può determinare la qualità della condivisione e generare un livello di incontro su piani che favoriscano aperture.

*“Senti i loro sguardi furtivi  
intrecciati sopra la testa  
come una rete da pesca”*

*(La solitudine dei numeri primi – Paolo Giordano)*

Spesso si comunica con gesti, espressioni del volto, silenzi: a volte si esprime con il non verbale molto di più che con le parole. Con questo, non intendiamo negare il valore dell'eloquio, ma desideriamo evidenziare come in situazioni conflittuali, i segnali del non verbale siano particolarmente significativi in quanto le parole a volte fanno fatica ad articolarsi in modo davvero rispondente ai diversi pensieri e stati d'animo che si stanno provando.

Ancora oggi gli studi condotti in primis dallo psicologo *Albert Mehrabian* e avvalorati da molti altri ricercatori, rimarcano l'importanza degli elementi non verbali nella comunicazione “faccia a faccia”. Secondo un suo studio, il *linguaggio del corpo* influirebbe nei confronti dell'interlocutore per il 55%, la *voce* per il 38%, mentre il contenuto verbale solo per il 7%.



Questo non significa che ciò che dico oggettivamente “pesa” sui risultati della mia comunicazione solo il 7%: sarebbe davvero troppo pensare che quando comunico qualcosa di spiacevole, se “lo dico bene”, l’altro sia felice e mi ringrazi.

Le ricerche di *Mehrabian* e molti altri studi però confermano che a parità di contenuto, con il mio non verbale (sguardo, postura, tono della voce) posso insinuare nel mio interlocutore maggiore o minore accettazione di me e di quanto stia dicendo. Il linguaggio non verbale influisce in particolar modo sulle emozioni e sulle percezioni dei fatti e delle persone, in altre parole, è qui che si gioca con parte della propria credibilità.

I principali aspetti della *comunicazione relazionale non verbale* possono essere suddivisi in cinque sezioni:

### 1. Aspetto esteriore

È una vera e propria autorappresentazione e contribuisce ad influenzare l’impressione personale e professionale. La scelta di abiti sobri, accessori poco appariscenti e complessivamente cura della persona, rileva la propria neutralità riguardo a posizioni sociali, religiose e politiche. La coerenza fra il proprio aspetto esteriore e gli elementi essenziali della professione sono indicativi. Un messaggio anche involontario di schieramento culturale rischia di compromettere l’idea di imparzialità, elemento fondante del ruolo del mediatore.

### 2. Gestione degli spazi

#### *Prosemica:*

Termine introdotto per analizzare le differenze culturali rispetto ai possibili significati attribuibili alla gestione degli spazi interpersonali. Ognuno di noi tende a frazionare lo spazio che lo circonda in quattro aree principali che si modificano, secondo la cultura di origine e la situazione socio-ambientale in cui avviene l’interazione.

Nella *zona intima* (da 0 a 50 cm) sono accolti senza disagio solo alcuni familiari stretti e il partner. A conferma di quanto affermato, basti pensare ai momenti di imbarazzo che si vivono quando siamo costretti ad accettare nella nostra zona intima persone estranee, come ad esempio in ascensore. Il nostro corpo tende a

irrigidirsi e cerchiamo di non incrociare lo sguardo di altre persone per aumentare la distanza psicologica.

Nella *zona personale* (da 50 a 120 cm) sono ammessi amici e colleghi, si possono sviluppare comunicazioni informali, il volume della voce può essere mantenuto basso e la distanza è sufficientemente limitata da permettere di cogliere nel dettaglio espressioni e movimenti.

Nella *zona sociale* (da 1 a 4 metri) svolgiamo tutte le attività che presumono interazione con le persone estranee o poco conosciute, è possibile cogliere interamente l'aspetto dell'interlocutore, cosa che ci permette di controllarlo per capire le sue intenzioni.

La *zona pubblica* (oltre 4 metri) è quella delle circostanze ufficiali, la distanza fra chi parla e ascolta è moderatamente elevata e generalmente regolamentata ed è caratterizzata da una forte simmetria tra i partecipanti alla comunicazione.

#### *Contatti corporei:*

Tra questi è molto studiata la stretta di mano, che già dal primo contatto trasmette facilmente la propria energia vitale e altri segnali connessi alla propria personalità. Si è constatato che questa forma di saluto incide particolarmente sull'impressione iniziale: risulta che dare una salda stretta di mano può predisporre positivamente l'interlocutore verso di noi.

Altri contatti individuali, quali la pacca sulla spalla, appoggiare un braccio sulle spalle di un altro, sono messaggi unidirezionali, e solitamente è la persona dominante ad essere autorizzata a toccare l'altro con maggiore frequenza. Nei messaggi comunicativi manifestati tramite contatto fisico le diversità culturali ricoprono un ruolo cruciale: ad esempio la quantità di contatto fisico intercorrente nei rapporti interpersonali fra le persone di cultura europea sarebbe valutata come una forma di intromissione dai popoli orientali.

#### *Posizionamento e postura:*

La postura è un'altra componente non verbale molto importante: la postura parla per noi. Ad esempio la disposizione fianco a fianco prevede maggiore scambio e intimità per gli occidentali rispetto alla posizione frontale, preferita dagli arabi perché permette di percepire meglio lo sguardo.

Il portamento di un individuo, invece, è in costante divenire poiché frutto del vissuto della persona stessa, determinato dalle accezioni attribuite alle proprie esperienze di vita, traumi fisici ed emotivi, da posture professionali reiterate, dal modo di respirare, da squilibri biochimici e da molti altri motivi.

### 3. Gestualità

#### *Movimenti di busto, gambe e braccia:*

Si è osservato che gli individui in interazione tendano anche inconsapevolmente ad imitarsi reciprocamente, soprattutto quando sono fra loro in armonia.

La programmazione neurolinguistica ha confermato che rispecchiare il comportamento non verbale dell'altro favorisce scambi relazionali più fluidi.

#### *Gesti delle mani:*

La gestualità delle mani può essere una valida sottolineatura delle parole. Tamburellare sul tavolo, toccarsi i capelli, giocare con la penna, un anello o altri oggetti, possono rilevare stati d'ansia, insicurezza e impazienza. In situazioni differenti un medesimo gesto può assumere significati diversi.

#### *Movimenti del capo:*

I cenni del capo sono segnali non verbali in genere molto rapidi e per questo possono sembrare meno importanti: in verità sono molto più espressivi di altri per il procedere di un'interazione. Un cenno del capo fatto da chi ascolta è in genere percepito da chi parla come segnale di attenzione o di assenso ed ha perciò valore di rinforzo. L'orientamento del volto può indicare la direzione dell'attenzione, spesso potenziata dallo sguardo.

### 4. Volto

#### *Mimica facciale:*

È forse la parte del corpo più rilevante per la segnalazione del non verbale e si presta a grande variabilità grazie a cenni delle sopracciglia e della fronte, lo spostamento degli occhi e i movimenti delle labbra.

Secondo *P. Ekman*<sup>9</sup> e altri studiosi esistono cinque espressioni fondamentali del volto umano che rappresentano altrettante emozioni facilmente riconoscibili in ogni cultura: *felicità, tristezza, paura, rabbia e disgusto*.

La maggior parte delle espressioni facciali (eccetto arrossire e impallidire) è in grado di essere modificata intenzionalmente: è cioè adattabile a nostro gradimento alle situazioni. L'espressione facciale costituisce un vero e proprio commento alle espressioni verbali, modulandone i significati.

#### *Sorriso:*

Il sorriso è di grande efficacia nello stemperare l'aggressività (sempre che non sia ironico) e contribuisce a ridurre la competitività. Come sostenuto da diversi autori, il sorriso quando non rigido ed ostentato, è considerato promotore e facilitatore dell'instaurarsi di relazioni e del loro mantenimento. Inoltre è utile in situazioni che non sono per nulla allegre e per alleviare la tensione.

#### *Contatto oculare:*

Al contatto visivo tra due persone corrisponde una molteplicità di significati, dall'esprimere interesse, al gesto di sfida. Le emozioni positive, di complicità e comprensione tipiche dei rapporti cooperativi sono connotate da una maggiore frequenza di sguardi; mentre quelle negative, quali disgusto, imbarazzo o antipatia, proprie dei rapporti competitivi sono accompagnate da spostamenti di sguardo. L'aspetto sociale ed il contesto condizionano anche questo aspetto: una persona, in una circostanza di disagio, tenderà più frequentemente del suo solito ad abbassare lo sguardo.

### 5. Segnali vocali

Il loro insieme costituisce il *sistema paralinguistico*, ed è l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione verbale, a prescindere dal significato delle parole. Il sistema paralinguistico è caratterizzato da differenti aspetti della voce, quali il tono, la frequenza e il ritmo, e il loro insieme ne definisce la qualità. Il compito principale della voce è trasmettere, oltre ai contenuti, anche le emozioni, e quindi vicinanza e fiducia. I molti studi fatti in campo neurologico, antropologico e sociologico, confermano che essere in grado di modulare la propria voce evitando il "mono-tono"

---

<sup>9</sup> **Paul Ekman** è uno psicologo statunitense. È divenuto, grazie alle sue ricerche scientifiche, un pioniere nel riconoscere le emozioni e le espressioni facciali, è considerato uno dei 100 psicologi più importanti del ventesimo secolo.  
*A.S. dott.ssa Martina Rabaoli*

aiuta a catturare e a conservare l'attenzione dei propri interlocutori. Il ritmo dato ad un discorso assegna maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate.

Il *silenzio* rappresenta una forma di comunicazione molto importante nel sistema paralinguistico, e le sue caratteristiche possono essere decisamente ambivalenti. I significati di attimi di silenzio sono parte integrante di uno scambio verbale, ad esempio consentono brevi pause di riflessione e, supportano con efficacia quello che si andrà a dire.

Già nel 1700 l'Abate *Dinouart* aveva scritto "*L'arte del tacere*", evidenziando diverse tipologie di silenzio come:

- *Silenzio assenso*, momento che trasmette implicitamente l'invito a continuare, manifesta accordo fra le parti e che si è in attesa di altri elementi;
- *Silenzio riflessivo*, momento per accogliere e riposizionare dentro di sé quanto espresso in precedenza. Può essere vissuto come ansiogeno, incutere imbarazzo e generare la necessità di "riempire gli spazi di parole";
- *Silenzio prudente*, momento utilizzato al fine di ricalibrare il proprio eloquio in funzione degli obiettivi. Spesso le persone strategiche prima di esporsi stanno a vedere le "mosse" altrui;
- *Silenzio emotivo*, momento prezioso e da assaporare, fluisce direttamente dal profondo e dichiara molto più di qualunque parola;
- *Silenzio timoroso*, momento nel quale si percepisce l'altro come minaccia. È spesso accompagnato da sguardi bassi, rigidità e scarsa mobilità di tutto il corpo, è un silenzio ricco di "non detti";
- *Silenzio teso*, momento che contribuisce a sottolineare il disagio relazionale e l'ansia che impregna questi momenti; difficilmente si dissolve perché è "un silenzio pieno che si può tagliare con un coltello";
- *Silenzio sarcastico*, momento caratterizzato da sorrisi di scherno e occhiate ammiccanti; se non contenuto porta alla messa in discussione della leadership del mediatore;
- *Silenzio disattento*, momento che può sussistere in fase di mediazione quando una o più parti non vedono la possibilità di uno sbocco positivo, e dunque non investono in curiosità e speranza.

Al fine della nostra trattazione, è utile considerare l'ottica antropologica per porre l'attenzione su alcuni comportamenti ascrivibili alle diverse culture, ponendo l'accento sull'importanza di tenerne conto durante le relazioni fra persone di paesi differenti, per evitare di attribuire significati errati alle intenzioni altrui. A tale proposito *G. Hofstede, antropologo e psicologo olandese*, scrive che *“L’acquisizione delle abilità di comunicazione interculturale passa attraverso tre fasi: consapevolezza, conoscenza e abilità.”*

In conclusione possiamo affermare che *“il non verbale non mente, ma riflette la nostra mente”*, ed è quindi una fatica inutile imbrigliare le nostre parole in stentati sorrisi e i nostri gesti in posture ingessate nell'intento di costruire un autentico e duraturo successo professionale: le incongruenze tra verbale e non verbale si leggono e si esprimono in silenzio.

È importante per il mediatore saper riconoscere le componenti del proprio stato d'animo, magari derivato da qualsiasi preoccupazione, ma anche da una maggiore o minore simpatia per una delle parti, e sapere che il suo stato interiore potrà influenzare il non verbale e dunque anche il clima relazionale dell'incontro, con conseguenze significative anche sull'esito della mediazione. Fa parte delle proprie competenze il sapersi riposizionare, ossia il saper ricomporre anche più volte durante un incontro di mediazione una giusta distanza tra ciò che accade intorno e dentro sé stessi per svolgere il proprio ruolo con autentica imparzialità, di cui la mimica facciale è necessaria conferma.

## 2.4. Ascolto: recepire oltre quanto giunge all'orecchio

L'ascolto, se attuato nelle giuste modalità, diviene il modo più immediato per far sentire all'altro la propria presenza e attenzione, la disponibilità ad accoglierlo senza giudicarlo e senza darne interpretazioni.

Un buon ascolto dell'altro non può prescindere da un buon ascolto di sé, che è il primo passo per riuscire a garantire partecipazione, accompagnamento e affiancamento.

L'arte del saper ascoltare comprende l'accoglienza incondizionata dell'altro, un'apertura assoluta non inquinata da pregiudizi e un silenzio speciale. Tutto a garanzia della libertà di espressione.

*Mariella Sclavi* collega l'ascolto alla possibilità di *cambiare punti di vista*.

Evidenzia l'interconnessione fra *ascolto*, *autoconsapevolezza emozionale* e *gestione creativa dei conflitti*: tre dimensioni che arricchiscono il concetto di competenza comunicativa.

Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili, che accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Non ha fretta di arrivare a delle conclusioni ed è consapevole che ciò che vede dipende dal suo punto di vista, perciò, se vuole comprendere quel che un altro sta dicendo, deve assumere che ha ragione.

Un buon ascoltatore influisce anche sulle possibilità che le persone non rimangano chiuse in schemi e si dimostrino aperte a nuovi punti di vista e a nuove possibilità, senza considerare che creare uno spazio di ascolto di qualità, può ridurre lo stress ed evitare conflitti, consentendo mediazioni curate in qualunque tipo di interazione fra le persone.

Il cattivo ascolto comporta perdere messaggi importanti che l'interlocutore ci fornisce con la sua postura, il suo sguardo, i toni, le pause, i silenzi.

Contemporaneamente è importante chiedersi che tipo di feedback sto dando alla persona, quando il mio volto, il mio sguardo, trasmettono una palese distrazione dal contesto se non addirittura una fretta che diventa talvolta insofferenza per arrivare a poter parlare io.

Ascoltare è l'azione che più rappresenta una "carezza", nel senso metaforico, e garantisce un'accoglienza quasi magica, la sensazione di sentirsi importanti e considerati. In generale si parla per essere ascoltati, ma nel processo di mediazione

in particolare, le persone arrivano con una forte aspettativa di sentire che quello che stanno dicendo verrà fatto oggetto di attenzione, di accoglienza incondizionata e per questo sarà considerato materiale prezioso per ogni tipo di elaborazione delle situazioni.

Un ascolto efficace in genere consente agli altri di esplicitare al meglio le dinamiche nelle quali sono coinvolti, crea uno spazio per far emergere i bisogni ed esprimere le richieste in maniera funzionale. Tutto questo va nella direzione di prevenire o evitare situazioni conflittuali, oltre che rappresentare una condizione irrinunciabile da creare a cura del professionista coinvolto in processi di mediazione.

L'ascolto è la modalità di gran lunga più usata per acquisire informazioni; ecco perché forse dovrebbe essere fatta oggetto di particolare attenzione fin dai primi tempi dell'apprendimento.

In una dinamica relazionale sono presenti percezione, ricezione ed attenzione; la qualità dell'ascolto dipenderà dall'attivazione dell'interazione mentale di questi tre elementi.

Per quanto riguarda la ricezione possiamo ribadire l'importanza del fatto che non avvenga solamente tramite le orecchie. I cinque sensi possono influire nel modificare la nostra percezione di chi sta parlando e di cosa sta dicendo. Un odore sgradevole ci pone già in resistenza, al di là di quel che ci offre la vista o di quello che giunge alle orecchie; che dire della presentazione nella quale stringiamo la mano sudata? Sicuramente possiamo affermare che tali elementi creano un certo condizionamento.

Altri filtri che si attivano nell'ascoltare una persona possono portare a sentire solo quello che si vuole sentire o ad essere influenzati da schemi di pensiero preconfezionati (preconcetti e pregiudizi).

L'attenzione e il senso di presenza, oltre che permettere una focalizzazione sul momento, consentono di scorgere una gamma interessante di informazioni, perfino realizzare quando chi ascolta, sta simulando.

Quando la persona che sta parlando non si sente rispettata, corre il rischio di sentirsi disconfermata.

La *disconferma*, dal punto di vista relazionale, mette la persona verso la quale viene agita in un *disagio significativo*, perché mette in discussione il valore e l'importanza della persona che ha parlato come essere umano. La disconferma è sempre percepita come un giudizio o un attacco diretto alla persona, perché non prende in



considerazione la verità o discutibilità di certe parti della comunicazione, ma nega l'altro.

L'uso di un'attenzione consapevole rende sempre più possibile una presenza di qualità verso la complessità di un'interazione relazionale, soprattutto nel contesto della mediazione. Distrazioni come rumori improvvisi, guardare ripetutamente l'orologio, interrompere la comunicazione per rispondere al telefono, giocherellare e scarabocchiare, sono tutti segnali che non favoriscono il fluire delle informazioni soprattutto quando l'espressione di queste è connotata da forte emotività.

Esiste comunque una *response-ability* nel farsi ascoltare anche da parte di chi parla. La stessa attenzione, la stessa consapevolezza possono stimolare chi parla a cercare un ascolto di qualità sollecitando a sua volta attenzione e presenza.

Non dobbiamo dimenticarci che il processo di comunicazione esige che ci sia un flusso funzionale nel parlare e nell'ascoltare; per questo sottolineiamo il ruolo della responsabilità reciproca affinché questo avvenga correttamente.

Riteniamo che nel processo di mediazione l'ascolto di qualità sia una competenza irrinunciabile per consentire al mediatore di raccogliere, nella modalità più adeguata, quanto viene espresso, allo scopo di giungere a una visione del tutto imparziale e rispettosa dei bisogni esplicitati.

Prendiamo ora in considerazione diversi modi di ascoltare, che possiamo osservare in noi stessi o negli altri:

#### Ascolto passivo

Nel quale le parole "entrano da un orecchio ed escono dall'altro". È un tipo di ascolto inefficace dove attenzione e presenza sono molto carenti e la perdita di elementi fondamentali, oltre che di importanti dettagli, è inevitabile.

#### Ascolto a singhiozzo

Nel quale seguiamo la conversazione quanto basta per cogliere il minimo che ci consenta di intervenire ed agire successivamente. Siamo concentrati su noi stessi, sul preparare obiezioni e dare consigli. Facilmente scivoliamo nei giudizi e la comunicazione non verbale non viene presa in considerazione.

### Ascolto selettivo

Nel quale sentiamo solo quello che vogliamo sentire, ossia filtriamo il messaggio. È l'ascolto più comune e può accadere che si distorca o si travisi la comunicazione, operando sostituzioni o aggiunte, fino a generare fraintendimenti significativi perdendo dettagli fondamentali.

### Ascolto riflessivo

Nel quale poniamo attenzione a tutto il messaggio. Lo scopo è aiutare chi parla ad elaborare una nuova prospettiva su quello che ha comunicato in modo verbale o non verbale. Aiuta a capire le idee, le frustrazioni, i problemi degli altri senza esprimere giudizi. Nell'ascolto riflessivo chi ascolta è una cassa di risonanza di chi parla: l'ascoltatore riflette, come uno specchio, le idee dell'interlocutore e lo aiuta ad affrontare il problema.

### Ascolto attivo ed empatico

Nel quale è possibile sviluppare una interazione efficace. È un ascolto attento all'altro a cui viene lasciata la possibilità di esistere fuori dai nostri giudizi, cercando di capire il senso di ciò che l'interlocutore vuole esprimere, prestando attenzione alla totalità della sua comunicazione.

Questo ascolto richiede un atteggiamento, secondo l'analisi transazionale, del tipo "io sono OK tu sei OK", ho cioè sufficiente autostima e consapevolezza di me, ma altrettanta stima e consapevolezza dell'altra persona, al di là e oltre quello che questa persona sta portando.

Si tratta di ascoltare non soltanto con la testa, cognitivamente, cogliendo solo il livello di contenuto, ma con ogni senso, con l'abilità di riconoscere pensieri tossici o disfunzionali, di stare fuori da pregiudizi, con il fermo proposito di utilizzare quanto condiviso per una mediazione di qualità.

Nell'ascolto attivo è importante dare un feedback di quanto si è appena ascoltato, ma nella chiarezza del proprio ruolo, è importante che il mediatore non si senta indotto ad offrire una soluzione a tutti i costi.

## 2.5. Ogni emozione è un messaggio, il nostro compito è ascoltare

Affinché la comunicazione nei processi di mediazione fluisca e non diventi un ostacolo, è importante aver ben presente che al centro della controversia difficilmente troveremo soltanto quanto dichiarato come “oggetto del contendere”, ma anche, e soprattutto, bisogni sottesi e dinamiche che si innescano a livello comunicativo-relazionale tra le persone che si incontrano in uno spazio di divergenza. Questo implica un contatto diretto con vissuti, sensazioni, emozioni, affetti che ne faranno inevitabilmente parte.

In ogni processo di mediazione, le parti chiedono principalmente una “riconciliazione” con il loro mondo emotivo anche se questo può essere mascherato da “oggetti” materiali o immateriali (il problema); la ricerca di placare quel senso di ingiustizia che muove dentro e non fa “star bene” per la percezione di un diritto negato o di un bisogno non soddisfatto. Potremmo dire che il mediatore innanzitutto si muove dentro un “mare” di emozioni nel quale deve saper nuotare agevolmente, e con grazia, possibilmente senza farsi travolgere. Un ruolo, il suo, che allo stesso tempo riconosce e dà dignità alla rabbia, alla paura, alla frustrazione, alla vergogna, al disappunto delle parti, ma anche alla loro soddisfazione; un lavoro in cui è necessario riuscire a “maneggiare” professionalmente il disagio alla base delle dimensioni conflittuali aiutando a trasformarlo con cura e rispetto.

*Fino a che punto le sensazioni provate influenzano decisioni e comunicazione? La componente di sofferenza e disagio, tipica del vissuto conflittuale, influisce in modo sostanziale sulle possibilità di trasformare il conflitto. Per questo motivo una gestione costruttiva non può prescindere dal rendere visibile alle singole parti anche la componente emotiva, seppur nelle opportune sedi e con le opportune modalità.*

Per *problema* intendiamo quanto all’interno di una relazione o di una situazione percepiamo come oggetto della divergenza, del contrasto, senza che a tutto ciò si associ sul piano esperienziale una qualche forma di disagio. Riconosciamo che affrontare i problemi, può far parte del nostro agire quotidiano, tanto da arrivare a dire: “i problemi sono parte integrante della nostra vita”. Se questi rimangono in uno spazio di accettabilità possiamo dire che rientrano in una routine, ma quando ad essi si associa un chiaro disagio, allora si trasformano in conflitti e può diventare urgente prendersene cura.

Il conflitto, quindi, contiene in sé due componenti, il problema e il disagio; riconoscere senza confondere queste due componenti ci consente di gestirlo in modo efficace e costruttivo.

Per *disagio* intendiamo quel vissuto soggettivo, rappresentato da una gamma di sensazioni, sentimenti ed emozioni, che percepiamo dentro di noi come fonte di sofferenza, spiacevole e talvolta dolorosa. In questo caso ci troviamo di fronte non più a un problema, ma ad un conflitto, dove è assai più impegnativo avviare un'elaborazione costruttiva. Alla base del disagio c'è un vissuto, un'emozione, che assume una connotazione ed una valenza, un riflesso funzionale o disfunzionale, in base ai comportamenti che agiamo.

Saper stare costruttivamente nel disagio è un passaggio che ci permette di portare al centro dell'attenzione il nostro rapporto con la sofferenza. La difficoltà che s'incontra nello sviluppare un atteggiamento costruttivo verso un conflitto risiede nella resistenza rispetto a quello che sta avvenendo per la profonda paura di star male, di soffrire. Così accade che ci fermiamo a gestire i problemi per l'incapacità di gestire il nostro disagio.

La creazione di contesti sociali costruttivi deve anzitutto riconoscere il conflitto come luogo della relazione. Ciò significa che è necessario far emergere ed esplicitare sia il disagio, sia i problemi, sapendo che il disagio si gestisce in un modo, i problemi in un altro e che tra loro c'è una persistente circolarità: il disagio alimenta i problemi, i problemi alimentano il disagio.

D'altra parte un problema, che magari si ripete nel tempo e al quale non riusciamo a dare una buona risposta, può mutare lo stato di serenità e abbassare la soglia di tolleranza, portandoci a percepire quel problema in modo alterato. Più siamo agitati, nervosi, ansiosi, iracondi, risentiti, stressati, e più i problemi sono percepiti male, vissuti male e gestiti in modo disfunzionale.

Elaborare positivamente il disagio è dunque un passaggio chiave che si fonda su una rivoluzione logica: *“attraversare il disagio per trasformare funzionalmente i problemi”*.

Alla base del disagio sono le nostre emozioni; un aspetto fondamentale della vita dell'uomo, in quanto consentono di valutare e classificare le esperienze.

La parola *“emozione”* deriva dal latino *“emovus”* che significa *“muovere”*, l'idea di qualcosa che mette la mente in movimento verso un'azione che può essere dannosa o positiva.

Le emozioni sono stati mentali e fisiologici associati a modificazioni psicofisiologiche, a stimoli interni o esterni, naturali o appresi. In termini evolutivi, la loro principale funzione consiste nel rendere più efficace la reazione dell'individuo a situazioni in cui si rende necessaria una risposta immediata ai fini della sopravvivenza; reazione che non utilizzi processi cognitivi ed elaborazione cosciente.

Le emozioni rivestono anche una funzione *relazionale*, che permette di comunicare agli altri le proprie reazioni psicofisiologiche, e *autoregolativa*, che ci permette invece di comprenderle. È un cambiamento rispetto a uno stato di immobilità iniziale, che comprende una componente *fisiologica* (modificazioni fisiche), una *cognitiva* (agita lo spirito e fa pensare in maniera differente) e una *comportamentale* (ci prepara e ci spinge all'azione).

Le emozioni sono condizionate dalle nostre esperienze e dai modelli acquisiti nel corso della vita e a loro volta condizionano i nostri pensieri, la nostra capacità di interpretazione/percezione della realtà e le nostre reazioni. Esse sono soggette, a processi di selezione più o meno volontari, di consapevolezza o di rifiuto, di esaltazione o di blocco, in una complessa fusione tra sfera emotiva e cognitiva. Le emozioni sono infatti condizionate dai nostri pensieri e da questi vengono alimentate in un circolo vizioso e virtuoso. Reagiamo agli eventi in base a come li interpretiamo, pensando che siano le situazioni a causare il disagio. Se ci fosse nesso causale, tutti, nella stessa situazione, proveremmo le stesse emozioni. Situazioni identiche possono invece generare interpretazioni diverse, quindi provocare o meno disagio e generare comportamenti diversi da parte delle persone. Il modo in cui pensiamo influenza fortemente il nostro comportamento ed il nostro benessere, la nostra serenità, ma anche la nostra qualità della vita, come anche il nostro approccio alle relazioni, alle situazioni di divergenza e ai conflitti.

Un obiettivo del mediatore, è favorire un'adeguata valutazione dei dati forniti dal contesto, per condurre le parti a sostituire i pensieri disfunzionali con pensieri funzionali, al fine di ottenere una reale modifica del comportamento che genera disagio.

Possiamo quindi affermare che non è una situazione di per sé a determinare ciò che proviamo, ma il modo in cui la interpretiamo; sono i nostri pensieri, la nostra percezione degli eventi che influenzano le emozioni e il comportamento.

Il mediatore può aiutare sé stesso e le parti a canalizzare l'emozione che crea il disagio verso un fine concreto e produttivo, attraverso diverse strategie:

#### Riconoscendo le proprie emozioni

Rendere esplicito a sé stessi ciò che si sta provando per la situazione e per le singole parti in controversia aiuterà il mediatore a comprendere come meglio muoversi per rimanere nell'imparzialità, che non significa "non provare sentimenti", ma saper gestire al meglio e senza giudizio anche i propri vissuti e "schieramenti". Il contesto conflittuale spesso rimanda incongruenza, impressioni e ambivalenza che generano movimenti interiori.

#### Accogliendo le emozioni altrui e aiutando a rendere espliciti i vissuti

Scegliere il *setting* più funzionale e porre domande aperte o di riformulazione, può già essere un buono strumento per "decongestionare" il clima. Le domande aiutano a rendere visibile quanto si è colto senza "incastrare", in quanto offrono la possibilità di replica, integrazione e modifica, e contribuiscono a rendere più chiaro alla parte stessa cosa stia provando in quel momento, rispetto a quella situazione.

#### Sostenendo il mettersi nei panni dell'altro

Non per buonismo, ma per rendere funzionale l'abbassamento delle emozioni, aiutare le parti a comprendere meglio l'altro, con un processo di immedesimazione che può essere molto utile allo sviluppo ottimale del processo comunicativo. In termini tecnici "cambiare posizione percettiva" consente alle parti di guardarsi dall'alto senza implicazioni, considerandosi "parte terza" essi stessi, con un po' di distanza rispetto agli accadimenti.

#### Favorendo l'intelligenza emotiva

Il mediatore crea "*temperantia*", ossia l'equilibrio, non l'eliminazione delle emozioni. Una competenza che si attiva con un processo attento e delicato che consente di restituire alle parti la *response-ability*. Nella forma ideale questo porta al riconoscimento più o meno esplicito dei propri errori, a una lettura degli eventi meno soggettiva e a una maggiore disponibilità ad accogliere il punto di vista dell'altro.

### Trasformando le cornici

Aiutare le parti a superare generalizzazioni di pensiero che incasellano gli altri in categorie e fissità. Le cornici sono gli stereotipi che ci consentono di categorizzare il mondo circostante e farci costruire la nostra percezione di “buono e cattivo”, “giusto e sbagliato”, non permettendoci però di uscire dalla nostra mappa percettiva.

### Motivando a una visione comune e costruendo il problema

Spesso è chiara soltanto in apparenza la questione al centro del contendere. Le parti possono chiedere inconsapevolmente che venga data dignità alla loro sofferenza, al loro disagio e alla loro percezione di privazione. Diventa quindi importante aiutare le parti a “vedere e costruire il problema”, con la consapevolezza che i problemi a volte “si muovono” e diventano qualcosa di diverso da ciò che erano. Il movimento può essere un indizio per il mediatore alla ricerca del vero nodo della questione, che raramente deve essere esplicitato, ma serve al professionista per comprendere a quali strumenti attingere e su quale piano è opportuno intervenire.

## CAPITOLO 3

### LA MEDIAZIONE PENALE

#### 3.1. Definizione

Per parlare di mediazione penale occorre innanzitutto specificare come tale fenomeno trovi una sua collocazione all'interno del paradigma di *“giustizia riparativa”* (*Restorative Justice*) che, sviluppatosi negli Stati Uniti intorno agli anni '50-'60, si contrappone al modello di *“giustizia retributiva”*.

Più precisamente nella giustizia retributiva *“la pena deve apparire proporzionale all'intensità della colpa e tendere a una funzione preventiva dalla commissione di reati e di protezione della società”*; nella giustizia riparativa, invece, l'obiettivo principale è quello di *“rimuovere il danno e di attenuare la sofferenza che l'azione delittuosa provoca in varia misura alle vittime”*. In tal senso la giustizia riparativa si propone di affrontare gli effetti che derivano dalla commissione di un reato, includendo la riparazione materiale del danno, l'attenzione ai bisogni emotivi della vittima, la gestione dei conflitti fra vittima e reo e, a livello più ampio, tra le rispettive famiglie e comunità di appartenenza. È evidente che se il modello retributivo privilegia l'elemento punitivo, quello riparativo focalizza l'attenzione sulla relazione tra le parti e la ricostruzione della stessa. Ciò può essere reso possibile tramite un intervento di mediazione; d'altra parte la stessa etimologia del termine *“mediare”*, aprire nel mezzo, rimanda alla possibilità che le due parti in conflitto possano riallacciare la comunicazione relazionale interrotta dal conflitto stesso.

La mediazione reo-vittima, istituto cardine di tutto l'impianto della giustizia riparativa è definita come un *“processo, il più delle volte formale, con il quale un terzo neutro tenta, mediante scambi fra le parti, di permettere loro di confrontare i propri punti di vista e di cercare con il suo aiuto una soluzione al conflitto che le oppone”*.

I partecipanti, quindi, con l'ausilio di un mediatore, sono aiutati a comprendere l'origine del conflitto, a confrontare i propri punti di vista, e a trovare nuove soluzioni sotto forma di riparazione *“simbolica”* prima ancora che *“materiale”*.

La gestione dei conflitti promossa dalle pratiche di mediazione rappresenta una grande novità che conferisce agli stessi protagonisti potere e responsabilità di assumere decisioni in ordine allo scontro che li oppone. Si delinea quindi un



modello di giustizia che predilige soluzioni per così dire “interne” in cui alle parti viene restituita la potestà di governare la controversia, sia pure con l’aiuto di un mediatore, al fine di favorire forme di partecipazione e di responsabilizzazione diverse rispetto a quelle tradizionali, basate principalmente sulla delega nella ricerca e nell’individuazione della soluzione.

Da un punto di vista prettamente filosofico, la logica sottostante al processo di mediazione è quella di considerare il reo non come colpevole di un reato volto ai danni della vittima, ma in un’ottica di relazione di cui il reo e la vittima fanno parte. Viene, quindi, valorizzato l’aspetto relazionale del conflitto nascente dal reato con l’obiettivo di affrontarlo in modo costruttivo, attraverso l’utilizzo di strumenti che consentono al reo e alla vittima di gestire direttamente la controversia in questione. La riparazione delle conseguenze del reato è, pertanto, affidata alla libera determinazione delle parti che, con l’ausilio del mediatore, sono indotte a collaborare per trovare una soluzione mutuamente vantaggiosa.

Tra i *benefici* per il *reo* si indica soprattutto la possibilità di prendere coscienza delle conseguenze umane e materiali della propria azione delittuosa ai danni della vittima, con prevedibili ripercussioni positive: la sua responsabilizzazione ed il sottrarsi al processo di stigmatizzazione che il procedimento penale comporta e alle eventuali conseguenze sanzionatorie riconnesse al suo epilogo. La *vittima*, invece, ha la possibilità di comprendere il comportamento del reo e il suo movente, l’esperienza del suo pentimento e una riparazione soddisfacente.

Indubbiamente, ciò che caratterizza l’essenza della mediazione penale e della giustizia riparativa è la riconciliazione tra la vittima e l’autore del reato e la riparazione diretta di eventuali danni subiti dalle vittime. Si tratta di due obiettivi di grande spessore, adottati e condivisi in Europa, Stati Uniti e Australia, che propongono una rilettura della relazione autore-vittima del reato non in termini conflittuali ma secondo una logica consensuale-compensativa. Ciò può essere compreso soltanto se pensiamo al reo e alla vittima come facenti parte di un unico sistema, e che la mediazione debba agire sulle conseguenze del reato stesso.

In questa logica gli *obiettivi* della mediazione penale possono essere così riassunti:

*Riconoscimento della vittima*: la parte lesa deve gradualmente riuscire a sentirsi protagonista della propria vita e delle proprie emozioni, superando in tal senso sentimenti di vendetta e rancore che il reo ha suscitato in lei.

Riparazione dell'offesa nella sua dimensione globale: oltre alla componente economica del danno, deve essere presa in considerazione anche la dimensione emozionale dell'offesa, che può innescare sentimenti di insicurezza e sfiducia.

Autoresponsabilizzazione del reo: la responsabilità del reo deve essere intesa come un percorso che conduce i soggetti in conflitto a essere responsabili l'uno verso l'altro (reo verso vittima e viceversa).

Coinvolgimento della comunità nel processo di riparazione: la comunità deve poter svolgere sia il ruolo di destinatario delle politiche di riparazione, sia quello di attore sociale nel percorso di "pacificazione" che muove dall'azione ripartiva del reo.

Afforzamento degli standard morali: la gestione comunicativa del conflitto e lo svolgimento di attività riparative dovrebbero contribuire al rafforzamento degli standard morali e collettivi.

Contenimento dell'allarme sociale: ciò è possibile solo se si restituisce alla comunità la gestione di determinati accadimenti che hanno un impatto significativo sulla percezione della sicurezza da parte dei consociati.

Tali obiettivi consentono di dire che la mediazione si pone come elemento di grande novità nell'attuale sistema di giustizia penale. Si rileva, infatti, una maggiore attenzione nei confronti della vittima con la consapevolezza che il reato non provoca unicamente un danno per lo Stato, ma soprattutto una forte sofferenza per la vittima, che necessita di un supporto morale e materiale quale compensazione del torto subito. Significativi, a tal proposito, sono gli studi condotti in ambito criminologico, i quali focalizzando l'attenzione sul ruolo della vittima, hanno dato vita ad una corrente di pensiero, detta "vittimologia", che si propone di stabilire l'incidenza della vittima nella genesi e nella dinamica del delitto. D'altra parte, si rileva, anche, una maggiore sensibilità nei confronti del reo, attraverso la promozione della sua responsabilizzazione che avviene mediante la riparazione del danno cagionato con il reato, evitando così processi di stigmatizzazione nei suoi confronti.

### 3.2. Modelli a confronto: l'armonia nasce dai contrari

Il Modello Francese teorizzato da *Jacqueline Morineau* si caratterizza per la sua *prospettiva umanistica*, la quale intende la mediazione come un nuovo spazio creato nella società contemporanea, all'interno del quale è possibile accogliere la sofferenza, le emozioni, il dolore delle parti in conflitto.

Per riconoscere la sofferenza, secondo la *Morineau*, è necessario che questa sia incontrata nella sua dimensione tragica, è per questo motivo che lei accosta la mediazione alla *tragedia greca*, perché quest'ultima era stata creata dai greci per consentire agli spettatori di confrontarsi con la sofferenza dei personaggi.

Lo scopo per cui la *Morineau* ha sostenuto la pratica della mediazione è di promuovere una cultura della pace, una cultura di risoluzione pacifica dei conflitti, in una società che non ha più un posto per accogliere tali conflitti.

Il termine mediazione secondo tale modello fa riferimento alla posizione assunta dal mediatore, il quale si pone "tra" le due parti in conflitto, al fine di aiutarli a trovare l'origine del conflitto. Secondo la fondatrice di questo modello di mediazione, ogni volta che nasce un conflitto, si crea uno spazio, un vuoto che circonda ciascuna delle parti, che impedisce a ciascuna di esse di capire il senso delle parole pronunciate dall'altra parte, nella condizione del conflitto le parti smettono di comunicare, i loro discorsi sono dei monologhi che non fanno altro che accentuare il senso di solitudine. Fra le parti si crea un muro invalicabile, che lei chiama *separazione*, e che considera come una delle esperienze più dolorose.

La mediazione è uno strumento che serve alle parti separate dal conflitto ad affrontare le loro sofferenze, al fine di impedirgli di vivere in una situazione di sofferenza cronica.

Nel pensiero della *Morineau*, il conflitto fa parte della vita, non si può eliminare, così come la violenza essa è destinata a manifestarsi tutte le volte in cui si crea una situazione di opposizione, quel che conta è che l'uomo abbia la possibilità di trasformare questa situazione conflittuale, in una dimensione pacifica.

Il conflitto nasce quando il desiderio di un soggetto incontra il desiderio di un altro, tale incontro si trasforma in un'opposizione se questi desideri sono inconciliabili.

Il conflitto è regolato dall'ordinamento giuridico nel momento in cui questo si traduce in una violazione dell'ordine sociale, ma ci sono tanti altri conflitti che non arrivano a tanto e riguardano i rapporti personali delle parti coinvolte, anche questo tipo di

conflitti se non hanno uno spazio in cui poter trovare espressione corrono il rischio di diventare importanti e portare le parti alla violazione delle norme giuridiche. Proprio per questi tipi di conflitti si rileva molto utile il ricorso alla mediazione in via preventiva, cioè prima che la situazione conflittuale entri nel circuito giudiziario. La *Morineau* ricorda come in epoca antica l'uomo faceva ricorso all'istituzione di sacrifici rituali per liberarsi dalla violenza. Il sacrificio del capro espiatorio serviva a consentire la trascendenza, cioè dava la possibilità di passare dal male al bene. Nelle società moderne queste istituzioni sono state abolite, ma con la loro abolizione, secondo la *Morineau*, l'uomo ha perso la possibilità di trascendere, di trasformare il male.

Secondo la fondatrice di tale modello: *"La vendetta della società attraverso la retribuzione imposta dal sistema penale circonda il disordine senza riuscire a eliminarlo. La punizione non può essere la giusta risposta o la sola risposta alla violenza."*

I greci avevano la capacità di accogliere sia l'ordine sia il disordine creato dall'uomo, invece, nello Stato moderno, la giustizia è diventata soltanto un luogo, dove è fatta la rappresentazione della violenza, essa trova il modo di punire il crimine, ma non consente la riparazione e la redenzione del reo. Nel pensiero della *Morineau* il conflitto non è altro che il passaggio da una situazione di ordine a una di disordine, creata dall'incapacità dell'uomo di accettare il disordine di una nuova situazione, tale incapacità impedisce all'uomo di superare la situazione di conflitto.

L'autrice dice: *"Il conflitto, indissociabile dalla violenza, è il grido che viene lanciato affinché il disordine possa ritrovare il suo posto. Il fatto di evitarlo, di sfuggirlo, di banalizzarlo, ci priva drammaticamente dei frutti che il conflitto ci può offrire. Eraclito diceva che l'armonia nasce dai contrari. E ciò vale anche per la guerra e la pace, per l'odio e l'amore."*

La violenza nasce come risposta alla sofferenza individuale, e genera solo una reazione altrettanto violenta da parte di chi la subisce. La mediazione nasce proprio come luogo per accogliere il disordine individuale e collettivo. Il momento più importante nel processo di mediazione è costituito dall'incontro dei due soggetti in conflitto, in questo incontro le parti hanno la possibilità di esternare tutti i loro sentimenti, perché questi nel contesto della mediazione riescono a trovare lo spazio e il tempo per la loro rappresentazione, mediante la ricostruzione di tutte le fasi del conflitto. Secondo la *Morineau*, proporre un luogo in cui la violenza reciproca possa

dirsi e trasformarsi, desiderare la reintegrazione del disordine significa allora pensare a una vera e propria rivoluzione sociale, dato che si va controcorrente rispetto allo spirito, agli usi e ai costumi stabiliti. È importante riconoscere che si tratta di un ribaltamento della relazione che l'uomo ha con la società e con sé stesso.

Durante la mediazione, i due mediati si trovano in una situazione bloccata, non riescono a superare il loro conflitto; scopo della mediazione è *riattivare la comunicazione* tra i due soggetti e *superare* la situazione d'*impasse*.

Le fasi della mediazione penale individuate dalla *Morineau* nel modello da lei proposto sono tre e corrispondono ai tre *tempi della tragedia*:

#### Prima fase: la teoria.

In questa prima fase ciascuna parte esprime i propri punti di vista sulla situazione conflittuale, essa è molto importante perché coincide con la riattivazione della comunicazione; essa costituisce un momento di ascolto reciproco, in cui ognuna di esse conosce l'altra versione del conflitto. Una volta terminato lo scambio, il mediatore riassume quello che ha compreso delle due versioni, il suo intervento si rivela molto importante perché consente di inquadrare il conflitto in maniera più chiara.

#### Seconda fase: la krosis.

Il racconto del vissuto di ciascuna delle due parti comporta inevitabilmente delle reazioni reciproche che possono essere anche molto forti.

Come dice la *Morineau*: “*Essi si incontrano direttamente sul terreno delle loro opposizioni, delle loro contraddizioni*”. Questo confronto è la *krosis*, che permette l'espressione dell'intensità della sofferenza e la sua interrogazione. È un'esplosione che non può manifestarsi senza violenza. È il grido dell'uno che fa eco a quello dell'altro.

Questo confronto diretto delle parti, è accolto dai mediatori, i quali mentre nella fase della teoria svolgevano una funzione di "specchio", cioè si limitavano a riflettere quello che le parti rielaboravano, nella *krosis* i mediatori accolgono le sofferenze, i sentimenti delle parti. La mediazione consente ai mediati, attraverso il confronto diretto, di prendere distanza dalle loro emozioni, non lascia la possibilità a essi di rispondere alla violenza con la violenza, ma rende possibile la trasformazione del

loro comportamento, proprio perché in questa fase le parti acquisiscono una maggiore coscienza di sé e dell'altro, questa maggiore consapevolezza dei mediati rende possibile il passaggio alla terza fase.

### Terza fase: la catarsi.

Il confronto che si è sviluppato nella seconda fase tra i due mediati, consente a ognuna di esse di riconoscere la sofferenza dell'altro. L'accoglimento della sofferenza dell'altro, fa sì che essa si trasformi in purificazione, in questo modo il conflitto manifestato nel confronto diretto permette la catarsi.

La mediazione attraverso queste tre fasi consente la risoluzione del conflitto, ma per conseguire questo risultato si serve della parola, unico strumento capace di esprimere le emozioni. Compito del mediatore è di fare da catalizzatore tra la parola espressa dai soggetti durante la mediazione, e il significato reale che si cela dietro la parola. Egli dovrà fare in modo che le parti riescano a trovare un'intesa sul senso delle parole espresse, offre loro una prospettiva diversa senza imporre mai un suo punto di vista, per questo motivo la *Morineau* lo considera un agente di trasformazione. La mediazione secondo questo modello, consente alle parti una maggiore responsabilizzazione delle loro azioni, e quindi può essere considerata come regolatore sociale dei conflitti. Questo modello di mediazione, si presta bene per essere applicato a diversi campi, in particolare quello giudiziario, quello sociale e quello educativo. Per quanto riguarda la mediazione giudiziaria, essa può trovare applicazione in tutte le fasi del processo penale, dal momento che precede la denuncia, fino al momento dell'esecuzione della pena. La sua applicazione può essere complementare al sistema penale, e anzi, secondo la sua fondatrice, può contribuire a ritrovare il senso profondo della giustizia, e a svolgere un ruolo decisivo nella prevenzione della recidiva.

Il Modello Anglosassone è compreso all'interno della giustizia riparativa, prevista come sua modalità operativa.

Negli *Stati Uniti*, nati intorno alla metà degli anni '70, tra i più importanti programmi di giustizia riparativa che prevedono l'uso della mediazione, vi sono: i programmi di riconciliazione autore-vittima detti VORP (*Victim-Offender Reconciliation Programs*). Il loro contenuto 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*:

- Il fatto di reato;
- Le sofferenze che il reato ha determinato;
- 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 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.

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.

Gli *incontri di mediazione* possono essere condotti seguendo stili differenti:

#### 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 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.

### Modello direttivo

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"*. 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, 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.

Anche in *Inghilterra* sono stati istituiti dagli anni '70 dei programmi di mediazione vittima-autore del reato, nonostante le differenze tra i vari progetti, essi utilizzano un procedimento di mediazione strutturato in *quattro fasi*:

1. Invio del caso all'ufficio di mediazione
2. Fase preliminare della mediazione
3. Incontri di mediazione
4. Monitoraggio degli esiti della mediazione

All'interno di questi progetti, le parti che decidono di partecipare alla mediazione possono scegliere se fare ricorso a una *mediazione diretta*, cioè faccia a faccia, o



scegliere la *mediazione indiretta*. Alla base della scelta di ricorrere alla mediazione indiretta, vi è la difficoltà delle parti di incontrarsi faccia a faccia, questa difficoltà riguarda entrambe le parti, non soltanto la vittima, ma anche il reo, il quale può provare imbarazzo a incontrare la vittima e spiegarle le ragioni del reato, e a essere messo a confronto con le conseguenze umane del suo reato.

### 3.3. Quadro normativo italiano

È bene precisare che in Italia, rispetto ai paesi europei ed extraeuropei, la mediazione reo-vittima ha avuto un suo campo di applicazione concreta soltanto recentemente, soprattutto in ambito minorile.

Più precisamente le prime esperienze di mediazione penale sono state avviate, a partire dal 1995, nelle città di Torino, Bari, Milano, Trento, Bolzano, Genova, Ancona, Napoli, Salerno, Catanzaro, Palermo e Cagliari, sotto impulso dei rispettivi Tribunali per i Minorenni. Indubbiamente una delle maggiori difficoltà relativa alla reale e concreta applicazione della mediazione nel nostro paese è strettamente riconducibile al principio di obbligatorietà dell'azione penale (ex art. 112 Cost.) e quello di legalità (art.125 Cost.), motivo per il quale la possibilità di ricorso alla mediazione penale trova una sua collocazione in spazi normativi stretti e limitati: **art. 9, 27, 28 del D.P.R. 448/88** (*“Disposizioni sul processo penale a carico degli imputati minorenni”*) e art. 564 c.p.p., ora abrogato e riformulato come **art.555 c.p.p.** Per quanto riguarda gli *ADULTI*, invece, uno spazio assai promettente di apertura alla mediazione è dato **dall'art. 29, c.4 del D.lgs 274/00** (*“Disposizioni sulla competenza penale del giudice di pace”*), che recita: *“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 presenti sul territorio”*.

Tornando all'ambito *MINORILE*, si ricorda che quando si parla di mediazione penale il D.P.R. 448/88 rappresenta lo spazio normativo per eccellenza che, basandosi su un modello di giustizia ripartiva, considera il delitto come un evento relazionale e non come un fatto che riguarda la persona. Tale documento ha come meta finale la responsabilizzazione del minore: il minore autore di reato, attraverso la mediazione e il lavoro socialmente utile intraprende un percorso di responsabilizzazione che lo porta a prendere coscienza del significato di ciò che ha commesso e delle ripercussioni che la sua azione ha per sé stesso, per la vittima e per l'intera comunità.

Si ricorda anche che:

□ **art. 9 D.P.R. 444/88** consente al pubblico ministero e/o al giudice di acquisire elementi utili alla valutazione delle condizioni e delle risorse personali, familiari, sociali e ambientali del minore. Sulla base di queste premesse trova terreno fertile l'attività di mediazione: è necessario, infatti, vagliare la disponibilità del minore a confrontarsi con la vittima, a riconsiderare la condotta posta in essere, e ad avviare un processo di responsabilizzazione anche attraverso un'attività di riparazione già in fase di indagini preliminari, e quindi, in una fase non ancora processuale.

□ **art. 27 D.P.R. 448/88** contempla la pronuncia di non luogo a procedere e quindi di non esercitare l'azione penale per irrilevanza del fatto, prevedendo preliminarmente l'audizione del minore, dell'esercente la potestà dei genitori e della persona offesa dal reato.

□ **art. 28 D.P.R. 448/88** prevede la sospensione del processo e messa alla prova del minorenne, attraverso un procedimento del giudice che può anche contenere prescrizioni dirette alla riparazione del danno e alla promozione di iniziative di conciliazione con la vittima. Inoltre è previsto che il giudice, qualora valuti che la prova abbia avuto un esito positivo, debba dichiarare con sentenza l'estinzione del reato.

□ **art. 564 c.p.p.** che offriva un ulteriore spazio per l'attivazione della mediazione attribuendo al pubblico ministero la facoltà di tentare una conciliazione fra querelante e querelato.

È possibile, inoltre, attuare un intervento di mediazione anche in fase di esecuzione penale all'interno di una specifica misura alternativa alla detenzione, ossia il cosiddetto "*Affidamento in prova ai servizi sociali*" che prevede l'opportunità che "*l'affidato si adoperi in quanto possibile in favore della vittima del suo reato*" (comma 8, art. 47, legge, 354/75). Il successo del tentativo di mediazione determina una pronuncia di estinzione del reato per esito positivo della prova. Anche nel caso in cui il tentativo di mediazione dovesse fallire, magari a seguito del rifiuto della persona offesa ad acconsentire a qualsiasi forma di riconciliazione, tale fallimento, non ascrivibile al comportamento del minore, non dovrebbe pregiudicare l'esito

positivo della prova qualora tutte le altre prescrizioni fossero rispettate.

Le norme utilizzate per concludere l'iter giudiziario quando la *mediazione* ha avuto *esito positivo*, sono:

1. Non luogo a procedere per irrilevanza del fatto (art.27 D.P.R. 444/88)
2. Estinzione del reato per esito positivo (art. 29 D.P.R. 444/88)
3. Perdono giudiziale

Alla luce di quanto emerso appare evidente che il grande vantaggio delle tecniche di mediazione in ambito minorile è quello di ricomporre la frattura creatasi tra il reo e la vittima: la vittima attraverso il confronto con il reo, ha la possibilità di recuperare un ruolo attivo; di ridurre il danno materiale e morale subito; di innescare nel minore autore di reato dinamiche di maturazione estremamente positive. Il reo, infatti, può confrontarsi con le conseguenze materiali e morali del proprio reato, giungendo ad una graduale crescita in termini di maturità e responsabilizzazione.

### **3.4. Il percorso di mediazione a Milano: comunicare nel conflitto, comunicare sul conflitto**

*“Il conflitto non sta nella realtà oggettiva,  
ma nella testa delle persone.”*

*(Fisher R., Ury W.)*

Il Modello Milanese può essere sintetizzato in *cinque momenti fondamentali*:

#### Invio

Prima di inviare un caso all'Ufficio per la Mediazione, il magistrato raccoglie il consenso del minore e dei suoi genitori nel corso dell'interrogatorio o dell'udienza; se possibile acquisisce anche il consenso della vittima o comunque la informa del successivo intervento dell'Ufficio per la Mediazione. Dalla segnalazione all'Ufficio viene inoltre data comunicazione ai difensori.

L'invio avviene previa ammissione di responsabilità dell'indagato resa nel corso dell'interrogatorio. È importante allora che l'interrogatorio che precede questa forma di iter mediatorio conduca a risultati certi e che l'autorità contesti in forma chiara e precisa il fatto, dichiari gli elementi di prova esistenti e informi l'indagato che ha la facoltà di non rispondere (art. 65 c.p.p.).

Il mediatore deve poter intervenire dunque con la certezza “sostanziale” che il fatto sussiste e che l'autore del reato se ne dia dichiarato, almeno virtualmente, responsabile, perché solo a queste condizioni può operare nella costruzione del consenso all'incontro tra le parti.

In ogni caso l'Autorità Giudiziaria invia solo alcuni tra i documenti che consentono al mediatore di conoscere il caso (capi di imputazione, la copia della notizia di reato o la copia del verbale dell'udienza di rinvio).

#### Primo contatto

Per primo contatto s'intende la fase nella quale un mediatore dell'équipe provvede alla spedizione delle lettere rivolte al minore autore di reato, ai genitori, agli avvocati e alla persona offesa, contenenti l'invito al colloquio preliminare e un volantino illustrativo dell'attività proposta. È naturale che l'informazione debba essere, nel contempo, sufficientemente esaustiva e comprensibile per tutti, e che da questa sia

possibile comprendere sinteticamente che cos'è la mediazione, come vi si accede, a cosa serve e qual è il ruolo del mediatore. Successivamente, sempre in questa fase, il mediatore responsabile del caso contatta telefonicamente le parti invitandole ai colloqui preliminari.

Nel corso dei primi contatti telefonici il mediatore si trova spesso a tessere una complessa rete di relazioni con tutti gli attori, condividendo il percorso proposto non solo con le parti interessate ma necessariamente anche con i genitori e gli avvocati, i quali assumono il ruolo di custodi delle garanzie dei loro assistiti anche durante il percorso di mediazione. È in questa fase che, ai fini dell'acquisizione del consenso delle parti alla mediazione, risulta fondamentale chiarire ulteriormente il contenuto della lettera inviata e dunque la natura *confidenziale*, *consensuale* e *gratuita* della mediazione, e come quest'ultima offra alla vittima o al minore autore di reato, la possibilità di esporre i fatti e di esprimere i sentimenti rispetto a ciò che è accaduto, di riaprire una comunicazione interrotta, di chiarire aspetti rimasti oscuri o di favorire modalità di riparazione delle conseguenze del reato.

È già a partire da questa fase, che il mediatore si affida alla sua acquisita capacità di ascolto e di riconoscimento dei vissuti portati dalle parti. La vittima infatti può essere restia, impaurita ed ostile all'idea di incontrare il reo e per questo è fondamentale che il mediatore sia in grado di accogliere questi sentimenti e pronto a ricordare come il servizio offerto sia pensato proprio come luogo privilegiato per dare spazio alle angosce di chi ha subito un reato.

Ottenere il consenso in particolare della parte lesa al colloquio preliminare, è per noi importante a prescindere dalla possibilità di svolgere o meno la mediazione. In molti casi la vittima è latrice di sentimenti di forte solitudine e di una profonda sfiducia nelle istituzioni, dalle quali spesso si sente tradita e abbandonata. Già a partire dal primo contatto, risulta dunque fondamentale offrirle la possibilità di esprimere e riconoscere le proprie paure e di decidere liberamente se svolgere un ruolo attivo nella risoluzione del proprio conflitto attraverso l'incontro con la parte.

### Colloqui preliminari

Ai colloqui preliminari vengono inviati separatamente la parte lesa e il minore, accompagnati spesso dai genitori e, qualora lo ritengano opportuno, dai loro difensori. Dopo aver ampiamente spiegato il significato e le finalità della mediazione, si procede al vero e proprio colloquio, svolto alla presenza del solo

interessato e di due mediatori.

Come abbiamo già accennato i colloqui preliminari rappresentano un momento importantissimo, a prescindere dalla possibilità di svolgere o meno la mediazione. Durante i colloqui viene chiesto separatamente sia al reo che alla parte lesa di narrare quanto accaduto, lasciando contemporaneamente la possibilità di esprimere gli attuali vissuti rispetto al reato e raccogliendo solo in ultimo il consenso a partecipare all'incontro di mediazione. In questa fase, la capacità di ascolto attivo ed empatico rappresenta sicuramente una delle qualità necessarie per essere un buon mediatore.

### *Incontro faccia a faccia*

Come è noto esistono vari modelli e diverse tecniche di mediazione che in paesi diversi, e a seconda del contesto in cui sono applicate – familiare, sociale, penale, scolastico ecc. – fanno emergere l'aspetto *negoziale* oppure del *riconoscimento e dell'incontro* tra le persone coinvolte nel conflitto. Si passa così da un'algida e formale "tecnologia" di risoluzione del conflitto da parte di un terzo che applica certe "regole" che dovrebbero condurre ad un compromesso, cioè al cosiddetto *Problem Solving*, incentrato sulla soddisfazione materiale degli interessi delle parti; alla mediazione quale procedimento che può portare alla *trasformazione* del conflitto attraverso *l'incontro* con l'altro, tenendo conto della dimensione e delle potenzialità relazionali, emotive ed umane. È all'ultima forma di mediazione, opportunamente integrata e adattata alle specificità del contesto penale minorile, che si è ispirato l'Ufficio per la Mediazione di Milano.

*"I mediatori non sono giudici, e per questo non spetta loro giudicare e dare soluzioni. La mediazione è uno spazio altro rispetto al processo, un luogo dove per poter comunicare, chiarire ed esprimere i propri sentimenti rispetto a quanto accaduto. Le uniche regole che vigono in mediazione sono quelle legate alla comunicazione, al rispetto della parola dell'altro, alla possibilità di poter esprimere in libertà il proprio vissuto e il proprio punto di vista".*

Queste parole sono le parole abitualmente utilizzate dai mediatori all'inizio dell'incontro faccia a faccia; con questa formula *rituale* si apre la cosiddetta fase di *accoglienza* durante la quale si restituisce la parola alle parti affinché possano esporre una dopo l'altra la loro versione dei fatti senza mai essere interrotte. All'inizio dunque vi è la narrazione di quanto è accaduto. Per la prima volta il reo e

la parte offesa hanno la possibilità di ascoltarsi e di ricostruire, se lo ritengono importante, una versione condivisa dei fatti. I mediatori restano, in questa fase, in una posizione di ascolto.

Solo dopo l'esposizione delle parti, uno dei tre mediatori presenti in mediazione provvede ad una sintesi descrittiva di tutto ciò che queste hanno raccontato, senza esprimere giudizi e restituendo solo le emozioni emerse dal loro racconto. La condizione di partenza di una mediazione è contraddistinta dalla distanza. Il reato ha reciso ogni possibile interazione e rinforzato le rappresentazioni parziali che ciascuno opera nei confronti dell'altro. In mediazione, comunque, non è la ricostruzione condivisa dei fatti l'elemento capace di interrompere la violenza, la sofferenza e il dolore espressi da entrambi i confliggenti.

L'attenzione è ora ricolta ai sentimenti che hanno accompagnato il gesto deviante, la nascita del conflitto e le sue rielaborazione da parte del reo e della vittima.

È incontrando e accogliendo la fonte di questi sentimenti, che creano vuoto, isolamento, solitudine e separazione che i mediatori possono condurre lentamente le parti a confrontarsi e a interrogarsi vicendevolmente su questo piano, e ad entrare così nel momento tipico della mediazione, la *crisi*.

In questo senso, l'incontro di mediazione è inteso come luogo dove rappresentare il conflitto nella sua *dimensione simbolica*, perché solo a questo livello le parti possono comprendersi e riconoscersi al di là del proprio ruolo di vittima e reo. In questa prospettiva, i mediatori cercano di "uscire" dal problema, di accantonare i nodi del conflitto e di provare a favorire la conoscenza tra le parti, rivolgendo domande sulla loro vita, sul lavoro, sui normali desideri o sulle aspettative di ognuno al fine di creare nuovi strumenti per la costruzione di un dialogo e nuove regole per definire il proprio rapporto reciproco. È in questa fase che il mediatore utilizza le sue tecniche e mette all'opera i suoi strumenti. Nella mediazione si cerca di raggiungere una diversa percezione dell'altro, non più inquinata da costruzioni mentali, e perciò tale da favorire il più possibile un contatto vero e diretto con la persona, oltre e al di là del ruolo di configgente. Il mediatore, è dunque il facilitatore di un percorso comunicativo spesso difficile e faticoso, catalizzatore di emozioni, attore di comportamenti direttivi o semplicemente osservatore, flessibile di fronte a quella molteplicità di situazioni che il conflitto pone. Egli lavora con il silenzio, deve saper dosare gli interventi e l'attenzione rivolta alle parti, trovare la giusta distanza per favorire il dialogo, e proprio per questa molteplicità di ruoli e funzioni lavora sempre



in équipe e necessità di una lunga e costante formazione.

### Conclusioni

La conclusione è la fase nella quale viene inviato all'Autorità Giudiziaria l'esito della mediazione. L'esito può essere positivo, negativo, incerto o qualora non si sia raggiunto il consenso degli interessati a partecipare all'incontro, di mediazione non effettuata. La fase della conclusione, come del resto quella dell'invio, essendo una fase di "contatto" e comunicazione con la giustizia formale, rappresenta ancora uno dei momenti più discussi e delicati nel dibattito sullo sviluppo della mediazione penale in Italia.

Nel corso della sperimentazione, infatti, la definizione di modalità soddisfacenti di comunicazione dell'esito della mediazione ha rappresentato uno dei temi più discussi nei diversi incontri fra i mediatori, pubblici ministeri e giudici del Tribunale per i Minorenni.

Nella fase finale del percorso di mediazione si presentano due esigenze contrapposte: da un lato vi è quella dei mediatori di valutare e formalizzare in completa autonomia l'esito della mediazione, rispettando la confidenzialità preventivamente assicurata agli interessati e tutelando parallelamente il proprio "segreto professionale", dall'altro quella dei magistrati di ricevere un esito che, nel rispetto di tale confidenzialità, contenga informazioni sufficientemente approfondite così da motivare adeguatamente le proprie scelte processuali. È nel rispetto di queste due comprensibili esigenze che giudici, P.M. e mediatori hanno consensualmente definito le modalità di formalizzazione dell'esito giungendo alla condivisione di alcuni criteri che consentono di valutare una mediazione positivamente.

Una mediazione si può dire riuscita quando:

- Le parti hanno avuto la possibilità di esprimere a fondo i propri sentimenti;
- Le parti sono giunte ad una diversa visione l'una dell'altra, ad un riconoscimento reciproco e ad un rispetto della dignità dell'altro (non necessariamente a una riappacificazione);
- Le parti sono giunte a un cambiamento rispetto alle modalità di comunicazione;
- Si è raggiunta una riparazione simbolica e/o materiale. La riparazione

simbolica è parte stessa della mediazione ed è il momento nel quale l'autore di reato ha la possibilità di scusarsi con l'altra parte ma soprattutto di riscattarsi, di vedersi restituita un'immagine positiva, riparando laddove possibile, anche la comunità di appartenenza (ad esempio, svolgendo giornate di attività socialmente utili presso Servizi Sociali o culturali).

Attualmente, dunque, i mediatori inviano al giudice una comunicazione sintetica dell'esito della mediazione, resa però comprensibile dalla segnalazione dei criteri sopra riferiti ed eventualmente corredata da un documento contenente "ulteriori informazioni", steso con il consenso e con la collaborazione attiva delle parti, documento in cui, a prescindere dai contenuti dell'incontro, vengano esplicitati i passaggi logici che hanno condotto a quella conclusione.

In conclusione possiamo affermare che la *Mediazione Penale* rappresenta indubbiamente la novità più significativa introdotta negli ultimi vent'anni nel contesto della giustizia minorile. L'attività di mediazione, infatti, è l'unica occasione in cui il reo può essere messo a confronto con la vittima del reato. Questo confronto rappresenta, forse, la vera essenza della mediazione: la *vittima*, troppo spesso oggetto di marginalità e scarsa attenzione, può recuperare il suo ruolo attivo, sentirsi maggiormente considerata e ridurre il danno materiale e morale subito dal reato; viceversa il *reo* può confrontarsi con le conseguenze della sua azione e giungere gradualmente verso un percorso di crescita in termini di maturità e responsabilizzazione.

## CONCLUSIONI

Avvicinarsi ai percorsi di mediazione richiede di entrare in relazione con un grosso tabù sociale: il *conflitto*. Tabù, in quanto la parola “conflitto” continua a evocare nella nostra cultura concetti o immagini sgradevoli, rimandandoci allo scontro, al contendere, all’aggressività e, inevitabilmente, alla violenza.

Sebbene non possa escludersi a priori che alcune contese non trovino sbocchi se non nella controversia giudiziaria, è utile ricordare che, in ogni caso, il costo economico, sociale ed emotivo per le parti è sempre oneroso, a volte disastroso. In tutto questo emerge prioritaria la difficoltà di capire le ragioni degli altri, di accettare la divergenza, la compresenza di visioni diverse. Questa è la sfida della mediazione, di qualsiasi natura sia; creare le condizioni affinché le relazioni possano aver luogo anche nella discordanza e nella diversità; apprendere la capacità di stare *dentro il conflitto* per non vivere le diversità di posizioni come fonte di paura e minaccia. Un percorso che avanza in modo cauto e metodico dove interessi e aspettative delle parti emergono gradualmente. Soltanto quando le parti riescono a decifrare gli interessi reali e le intenzioni sottese alle posizioni dichiarate è possibile identificare soluzioni accettabili. Per questo motivo la comunicazione ha un peso fondamentale nella possibilità di raggiungere un accordo soddisfacente a lungo termine.

Il conflitto e la comunicazione, per poter essere trasformati costruttivamente, necessitano però una ricollocazione all’interno di una valenza ambivalente, diventando un *pharmakon*, nel senso che portano in sé sia le potenzialità della patologia sia quelle della cura.

La comunicazione stessa, infatti, è causa di conflitti e allo stesso tempo è l’unico strumento possibile per la loro trasformazione. Il conflitto, d’altronde; può essere il fattore principale della crisi irreversibile della comunicazione, ma è anche l’ambito dove trovare nuove opportunità, perché essa si sviluppi e cambi.

*"Tanti di noi portano maschere, si nascondono dietro ruoli, perché siamo incapaci di vivere la nostra completezza: corpo, anima, spirito. Viviamo attraverso un personaggio esteriore dentro l'ignoranza della nostra autenticità. Nei momenti di maggiore sconforto e di profondo isolamento, il grido e le lacrime sono il solo linguaggio che l'anima sconvolta ha per esternare il proprio bisogno di sua autenticità.*

*La crisi, oggi, non è soltanto economica ma soprattutto esistenziale.*

*Per ascoltare il grido, per disvelare il volto dell'altro oltre la maschera, per essere mediatori, è necessario, prima di tutto, ascoltare il grido che è tante volte silenzioso e prendere coscienza della maschera che portiamo. Il conflitto è un'occasione privilegiata per poterlo fare e permette di incontrare nell'altro sé stesso, la "nostra comune umanità".*

*E questo è un momento "magico", perché l'esternazione delle emozioni è avvenuta con grande agitazione, ma quando si dà parola ai valori, si arriva a una pacificazione, e il perdono diviene possibile. Nelle parti in conflitto c'è un grande bisogno di autenticità, di giustizia, di verità. Nell'offrire a entrambi la stessa opportunità di nominare i valori, si costruisce un primo ponte verso il riconoscimento dell'altro come essere umano al pari di noi. Questo è essenziale. La guerra può finire."*

*(Jacqueline Morineau)*

## BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

BUCCIONI I., PALMA A.M., VENTURI I., *Mediare le conflittualità. Riflessioni e strategie operative per sviluppare competenze comunicative e relazionali nella trasformazione dei conflitti*, Milano, 2012

CROMLECH, *Modelli di Mediazione Penale Minorile*, Dossier ITALIA, Programma AGIS 2004

EKMAN P., *Te lo leggo in faccia. Riconoscere le emozioni anche quando sono nascoste*, Torino, 2010

GRIMALDI E., *La Mediazione Penale*, INPEF, 2015

MARTELLO M., *L'arte del mediatore dei conflitti. Protocolli senza regole: una formazione possibile*, Milano, 2008

PALMIERI V., GRIMALDI E., MIRAGLIA F., *I malamente. Le nuove marginalità: ragazzi messi alla prova*, Roma, 2013

PETRERA S., *Esercitazioni di Mediazione Penale Minorile. Comunicazione e Ascolto Attivo*, INPEF, 2015

WATZLAWICK P., J.H. BEAVIN, JACKSON D.D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*, Roma, 1971

[www.altrodiritto.unifi.it](http://www.altrodiritto.unifi.it)

[www.giustiziaminorile.it](http://www.giustiziaminorile.it)

[www.ristretti.it](http://www.ristretti.it)