



Associazione Me.Dia.Re.

Mediazione Dialogo Relazione

Master in Mediazione Familiare 2016 - 2018

Tesi

Mediazione Familiare.

Il Colloquio Individuale come risorsa  
per una mediazione consapevole.

Dott.sa Micaela Linari

# Indice

Introduzione .....	3
CAPITOLO 1 .....	5
La Mediazione Familiare e i suoi caratteri essenziali.....	5
1.1 La mediazione familiare e i suoi requisiti fondamentali .....	5
1.2 La terzietà del mediatore.....	7
1.3 Le centralità della libera volontà delle parti nel processo di mediazione .....	10
1.3.1 <i>Volontaria adesione al processo mediativo</i> .....	10
1.3.2 <i>Volontà espressa nell'Accordo</i> .....	13
CAPITOLO 2 .....	17
Il ruolo della comunicazione in mediazione .....	17
2.1 Quale comunicazione .....	17
2.2. Comunicazione e ascolto.....	18
2.3 Il mediatore come facilitatore della comunicazione.....	20
CAPITOLO 3 .....	23
I primi incontri di mediazione e il colloquio individuale.....	23
3.1 I primi incontri di mediazioni .....	23
3.2 Il colloquio individuale .....	25
3.2.1 <i>Il colloquio individuale e i casi di violenza</i> .....	29
3.3 Limiti e rischi del colloquio individuale.....	30
Conclusioni .....	33
Bibliografia .....	35

# Introduzione

In questo breve scritto è mia intenzione esplorare quali siano i pilastri cardine affinché si possa effettuare una mediazione che porti ad un risultato positivo sia in termini di qualità dell'accordo raggiunto tra le parti, sia di tenuta nel tempo di tale accordo.

Attraverso tale analisi, risulta evidente che l'elemento caratterizzante della mediazione sia la definizione di un accordo il cui contenuto è di responsabilità delle parti e non viene delegato ad altri: questo presuppone che le parti siano consapevoli sia del percorso che stanno intraprendendo sia di quali siano i loro reali bisogni e le necessità. È poi fondamentale che, nel corso degli incontri, le parti possano operare tra loro un riconoscimento reciproco.

Emerge così l'importanza che assume per me, all'interno di un percorso di mediazione familiare, il colloquio individuale con le parti: il colloquio, infatti, dal mio punto di vista consente alle singole persone di esprimere liberamente se stesse con il mediatore, liberandosi dalla maschera che il ruolo nella relazione ha impresso sul loro volto o, peggio, dall'armatura che il conflitto fa loro saldamente indossare.

È, quindi, nel colloquio individuale che le singole persone hanno la possibilità di essere ascoltate senza temere di essere giudicate e questo consente a loro per prime di ascoltarsi veramente e di fare chiarezza, di mettere ordine ai propri pensieri: ordine che spesso viene meno quando lo stadio del conflitto è tale da scatenare emozioni tanto forti da creare il caos dentro noi stessi.

Si apre così la strada ad una comunicazione autentica e aperta con sé, con il mediatore e i benefici di questa nuova impostazione potranno

riflettersi anche nel colloquio con l'altra parte. La comunicazione, che parte dall'ascoltatore, è infatti un'arte e non si può improvvisare: occorre reimparare a trovare un dialogo vero, soprattutto quando lo stadio di un conflitto è tale da avere se non chiuso quanto meno compromesso la nostra capacità di ascoltare e comunicare.

Certamente poi il colloquio individuale mina, o rischia di minare, il rapporto di neutralità che è richiesto al mediatore con le parti. Sarà allora compito del mediatore nel corso dei colloqui individuali chiarire il proprio compito e il proprio ruolo, mantenendo la riservatezza di quanto gli viene comunicato in tali incontri, ma facendosi altresì garante del raggiungimento di un accordo condiviso dalle parti, che dovrà pertanto avvenire attraverso la condivisione tra loro di tutte le informazioni disponibili e senza il prevaricare di una parte sull'altra.

Dal mio punto di vista, questa trasparenza potrà essere agevolata facendo precedere, in tutti i casi dove possibile, il colloquio individuale da un primo incontro congiunto, nel quale il mediatore potrà esplicitare ad entrambi qual è il senso e lo scopo della mediazione, qual è il proprio ruolo, ma anche il ruolo di ciascuno dei partecipanti e all'interno di questo momento sarà poi sua cura spiegare il senso non diverso, ma complementare di iniziare il percorso con uno o più colloqui individuali con ciascuna parte, cosicché tutto il processo di mediazione avvenga in modo chiaro e condiviso con entrambi.

# CAPITOLO 1

## La Mediazione Familiare e i suoi caratteri essenziali

### ***1.1 La mediazione familiare e i suoi requisiti fondamentali***

La mediazione familiare si inserisce nell'ambito più ampio della mediazione, che può ormai definirsi una vera e propria disciplina specifica. Essa si occupa della definizione dei conflitti attraverso il raggiungimento di accordi che siano l'espressione della volontà delle parti coinvolte.<sup>1</sup>

All'interno di questo quadro più generale, la mediazione familiare è un processo che prevede la gestione del conflitto familiare nella fase di rottura/separazione della coppia: attraverso la mediazione, i coniugi (o conviventi) cercano di raggiungere un accordo condiviso sugli aspetti fondamentali delle loro relazioni future (prevalentemente gestione dei figli, mantenimento e gestione dei beni comuni, in particolare la casa) coadiuvati dalla competenza di una figura terza qualificata a gestire la situazione, il mediatore.

Il percorso di mediazione prevede in genere una struttura a fasi: si parte da un primo incontro iniziale (questo a secondo dei modelli può avvenire con entrambe le parti oppure singolarmente) a cui seguono incontri

---

<sup>1</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Introduzione alla Mediazione Familiare Giuffrè Editore - 2012  
< La mediazione è studio e applicazione delle conoscenze sulle radici emotivo-relazionali della conflittualità nascente in specifiche interazioni relazionali, finalizzate a facilitarne l'auto-superamento. Il mediatore è colui che aiuta a risolvere situazioni conflittuali senza imporre valutazioni o sentenze, diagnosi o pareri > Pag. 3

specifici sui singoli temi (figli, aspetti economici, casa) in modo che le parti si possano confrontare per definire insieme come procedere sui diversi aspetti (i temi non sono affrontati secondo un ordine rigido predefinito, ma vengono generalmente trattati sulla base delle esigenze delle diverse coppie). La mediazione si conclude generalmente con la stesura dell'accordo definitivo ed a volte, a seconda dei modelli, è possibile effettuare degli incontri successivi per verificarne i risultati con entrambi.

All'interno di questo percorso, il mediatore aiuta le parti guidando e organizzando la gestione degli incontri e il confronto tra loro sugli argomenti trattati, ma le parti restano le sole protagoniste del proprio conflitto e solo loro hanno la possibilità di arrivare ad una soluzione condivisa rispetto ai temi del confronto (a volte anche solo a parte di essi) affinché il loro conflitto possa trovare una composizione nell'interesse di entrambe.<sup>2</sup>

I modelli di mediazione oggi presenti sia in Italia che all'estero sono diversi, ma, per quanto tendano ad assumere punti di vista differenti sul processo in corso e talvolta sul ruolo stesso del mediatore, in tutti i modelli è presente la consapevolezza che affinché si possa considerare efficace la mediazione e si possa giungere ad un accordo sono indispensabili due requisiti fondamentali:

- Il mediatore deve essere terzo e neutrale rispetto alle parti
- Le parti devono aderire al processo di mediazione in maniera volontaria e consapevole

---

<sup>2</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

<Il conflitto ,con quanto contiene,in mediazione familiare non viene delegato a terzi ma resta di proprietà delle parti , che tuttavia non ne usciranno se non riuscirannao a procedere per accordi ; > Pag- 69

Questi pilastri cardine della mediazione (non solo familiare) portano con sé dei significati più profondi che meritano di essere sviluppati nei prossimi capitoli.

## **1.2 La terzietà del mediatore**

Il mediatore è terzo all'interno di un processo di mediazione non in quanto arbitro di una disputa.

Egli si presenta quale facilitatore nel rapporto tra le parti, così da aiutarle a trovare in modo autonomo una soluzione consapevole e confacente ai loro bisogni ed interessi, senza prendere parte alla disputa e mantenendosi imparziale e neutrale rispetto ad essa e alle parti presenti.

La sua terzietà e neutralità richiede innanzitutto un suo non propendere per nessuna delle due parti, ma questo deve avvenire all'interno di una sua equiprossimità ad esse, piuttosto che ad una sua equidistanza da loro.<sup>3</sup>

Il mediatore non parteggia per uno dei due confliggenti, ma è vicino ad entrambi<sup>4</sup> : infatti per fare in modo che la mediazione possa risultare efficace, entrambe le parti devono avere fiducia nel mediatore e poter instaurare con lui per primo un dialogo aperto e sincero.

---

<sup>3</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op. Cit.

<Eccessiva vicinanza ad una delle parti o al contrario eccessiva distanza da una delle parti portano il mediatore a perdere efficacia nel proprio ruolo. E' necessario che il mediatore resti equi-prossimo alle parti>  
Pag. 143

<sup>4</sup> Jacqueline Morineau Lo Spirito della Mediazione Franco Angeli 2003

< Così ,idealmente, il mediatore dovrebbe riuscire a incontrare i mediati senza giudicarli , senza voler far qualcosa, senza proiettare nulla su di loro , ed essere soltanto colui che facilita, risveglia le voci interiori. E' un compito di grande umiltà che non ha mai termine . > pag. 81

Proprio l'autenticità e profondità di tale dialogo, che spesso poggia le proprie radici su una comunanza di sentire, rende talvolta complesso per il mediatore mantenere ferma la propria distanza dal vissuto portato da una delle parti: tale vissuto, e spesso le emozioni che lo sottendono, potrebbe infatti essere vicino ad esperienze, magari importanti, del mediatore stesso.<sup>5</sup> Per gestire in modo professionale tali situazioni, al mediatore è richiesta l'acquisizione di una forte consapevolezza del proprio essere e del proprio sentire cosicché possa sempre essere in grado di riconoscere e distinguere quanto di sé rivede nell'altro: tale consapevolezza gli consentirà di gestire in modo "neutrale" le proprie stesse emozioni all'interno della mediazione, evitando che una capacità empatica, necessaria per consentire l'avvicinamento e la comprensione dell'altro, sconfini nell'identificazione di sé nell'altro.

Allo stesso modo, il mediatore non deve avere un interesse rispetto all'oggetto della mediazione: l'accordo deve riflettere quanto portato dalle parti e non quanto ritenuto 'giusto' dal mediatore. Il mediatore deve pertanto essere consapevole dei propri giudizi e pregiudizi in modo tale da garantire che gli stessi non rientrino nella definizione della mediazione.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Jacqueline Morineau Op.Cit

< Ma , per quanto apparentemente non implicato , il mediatore non può rimanere sempre estraneo , soprattutto quando la rappresentazione del conflitto lo rimanda ai suoi propri vissuti. La sofferenza è universale, e nel conflitto dei mediati i mediatori possono trovare schegge delle loro esperienze personali. [ ... ] L'implicazione del vissuto di un mediatore nel conflitto della mediazione è qualcosa di imprevedibile. Se tale scambio ha sicuramente un valore educativo inestimabile, in alcuni casi esso può influire sul mediatore a tal punto che egli smette di prendere una distanza e di rivestire un ruolo neutrale .-> pag . 82

<sup>6</sup> Parkinson Lisa , La mediazione familiare Centro Studi Erickson , 2013

Un mediatore è neutrale nel senso che non è di parte e non ha interessi personali rispetto all'esito del processo di mediazione.

In ogni momento,i mediatori devono restare neutrali rispetto agli esiti di una mediazione. I mediatori non devono cercare di imporre ai partecipanti l'esito che ritengono preferibile o di influenzare le parti ad adottarlo, nè tentando di prevedere l'esito del procedimento giudiziario, nè in altro modo. Tuttavia, i mediatori possono indormare i partecipanti,con il loro consenso, se ritengono che le risoluzioni che si stanno



Il mediatore nella sua neutralità non giunge in ogni caso mai ad essere spettatore passivo di una disputa che si sviluppa di fronte ai suoi occhi limitandosi ad estrarre il fischietto come l'arbitro di una partita sportiva<sup>7</sup>: il mediatore è partecipante attivo del processo e gestisce i suoi interventi in modo che le parti possano avere tra loro un confronto chiaro, diretto, sincero cosicché l'accordo che viene raggiunto esprima veramente la soluzione cercata e voluta da entrambe e non sia né il sopraffare di una parte sull'altra né un mero atto formale di cui presumibilmente sarà difficile mantenere gli esiti nel futuro.<sup>8</sup>

---

prendendo in considerazione non rientrino nei parametri che un tribunale potrebbe approvare o disporre. I mediatori possono informare i partecipanti dell'andamento che potrebbe prendere il processo, delle sue conseguenze, legali o di altro tipo, e assisterli a valutarle, ma devono mettere bene in chiaro che non stanno fornendo una consulenza. ( FMC ,2010, 5.3 )

<sup>7</sup> Lisa Parkison Op cit

<Tuttavia, i mediatori non possono essere neutrali nel senso di non esercitare influenza, perché le loro esperienze e i loro valori professionali e personali incidono inevitabilmente sul processo di mediazione>  
Pag 49

<sup>8</sup> Lisa Parkison Op Cit

<I mediatori non hanno potere decisionale ma assistono i partecipanti nel raggiungimento di decisioni proprie, consapevoli e ponderate. L'obiettivo è aiutarli a trovare delle soluzioni accettabili per entrambi. >  
Pag 49

Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op.Cit

<Il mediatore aiuta invece i clienti a farsi accettare come una persona che :

- È coinvolta nel percorso di formulazione dell'accordo, non nella loro vicenda personale,
- ci tiene a loro come persone, non si fa carico dei loro problemi e non gli interessano gli esiti della controversia,
- è in equilibrio fra i due litiganti,
- controlla il procedimento mentre cede il controllo sul contenuto,
- non accetta nessuna definizione unilaterale del problema,
- li aiuta ad ideare soluzioni alternative per risolvere i loro problemi,
- non cela alcun segreto tra le parti e non permette ad alcuna parte in causa di nascondere informazioni.>

Pag 77

### **1.3 Le centralità della libera volontà delle parti nel processo di mediazione**

La volontà delle parti all'interno del processo di mediazione è centrale ed assume una doppia valenza:

- da un lato è intesa e richiesta come volontà delle parti rispetto alla partecipazione al processo di mediazione
- dall'altro si riferisce alla volontà delle parti rispetto al contenuto dell'accordo

#### **1.3.1 Volontaria adesione al processo mediativo**

Le parti che accedono ad un processo di mediazione devono partecipare sulla base di una loro libera adesione a tale processo.<sup>9</sup>

Al di là delle situazioni in cui le parti sono invitate a seguire il percorso di mediazione dal giudice<sup>10</sup>, caso in cui la volontarietà iniziale è sicuramente assente, generalmente le coppie accedono per scelta a tale istituto.

La volontarietà a cui si fa riferimento qui non è però la volontà iniziale di accedere a questo percorso, ma piuttosto la volontà di ciascuno dei

---

<sup>9</sup> Lisa Parkison Op cit

<La Direttiva Europea sulla Mediazione del 21 maggio 2018 afferma chiaramente che la mediazione è un procedimento volontario <<nel senso che le parti gestiscono esse stesse il procedimento e possono organizzarlo come desiderano e porvi fine in qualsiasi momento. [...]>>(par.13)  
[...]

L'idea di mediazione <<forzata>> è generalmente vista come una contraddizione in termini . >  
Pag. 45-46

<sup>10</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op. Cit.

< Se la coppia giunge in mediazione su consiglio del giudice è necessario che il mediatore non abroghi mai al suo compito di verificare con le parti che la partecipazione sia sempre informata, volontaria e partecipe. >  
Pag.124

partecipanti a seguire veramente la strada intrapresa. La volontà richiesta non è quella formale, ma si deve trattare di una libera e consapevole adesione al processo di mediazione.

Affinchè questo si possa verificare, entrambe le parti devono essere innanzitutto consapevoli di cosa significhi la mediazione, di quale sia il ruolo del mediatore, di quale sia il tipo di partecipazione a loro richiesta.<sup>11</sup> Solo in questo modo potranno prestare un loro consenso consapevole ad intraprendere insieme tale percorso. Nel corso dei diversi incontri verrà sempre richiesto loro da parte del mediatore di rispettare lo spirito e le regole della mediazione.

È nel corso del colloquio iniziale che il mediatore esplicita alle parti (singolarmente o in seduta congiunta a seconda del modello di riferimento del mediatore) qual è il percorso proposto in mediazione, definisce il proprio ruolo<sup>12</sup> e richiede a loro un impegno ad aderire a tale percorso.

Spesso le parti, pur arrivando spontaneamente alla mediazione, non conoscono esattamente i termini nei quali essa si svolge: sarà allora necessario fare chiarezza partendo proprio dall'indicazione di cosa non è la mediazione e di cosa non è il mediatore. È infatti bene ricordare che il

---

<sup>11</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

< Quasi tutti i clienti stanno sperimentando la mediazione familiare per la prima volta. Molti stanno sperimentando la separazione coniugale per la prima volta. Quindi , non conoscono il percorso di mediazione ed il suo contenuto . >

Pag 153

<sup>12</sup> Dal momento che esistono diversi modelli di mediazione e il mediatore potrebbe aderire ad un modello specifico , è opportuno spiegare in questa fase anche qual è il modello di riferimento adottato dal mediatore

Cfr . Robert A. Baruch Buush e Joseph P. Folger La Promessa della Mediazione Vallecchi 2009

< Un aspetto decisivo della relazione con i clienti è la trasparenza riguardo al modello di pratica utilizzato. I clienti hanno il diritto di essere informati, in un linguaggio che possano comprendere,circa il tipo di pratica che verrà impiegata dal mediatore>

Pag 222

mediatore non è un avvocato, non è un arbitro nè un giudice, non è uno psicologo nè un counseling, in modo che i partecipanti non abbiano aspettative non corrette rispetto all'esito del percorso.<sup>13</sup>

È, inoltre, importante spiegare qual è la partecipazione e l'impegno richiesto a ciascuno di loro<sup>14</sup>: ad esse è richiesta la partecipazione agli incontri con l'altra parte all'interno di un confronto sincero e trasparente. In particolare viene loro richiesto:

- di avere e mantenere un dialogo 'civile' e rispettoso nei modi e nel linguaggio;
- di fornire le informazioni richieste dal mediatore e necessarie per avere gli elementi fondamentali ad entrambi nel prendere decisioni consapevoli in fase di accordo;
- di svolgere eventuali compiti assegnati dal mediatore durante gli incontri;
- di prendere seriamente il percorso mediativo.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

Quindi, il mediatore assiste la coppia nell'apprendere ad essere competenti nel mediare. Lo fa in tre modi.

- Sin dall'inizio del colloquio parla delle differenze tra questo procedimento e gli altri, in modo che per i clienti sia chiaro cosa non è il mediatore: non è uno psicologo, non è un avvocato, non è un giudice e nemmeno un arbitro.
  - Spiega che cosa è il mediatore: colui che agendo sul loro modo di discutere, gestirà le loro trattative.
  - Il terzo modo, che è più complesso, implica la pianificazione di un comportamento appropriato da parte loro.
- Pag. 152-153

<sup>14</sup> Lisa Parkison Op cit

<Sarebbe un'ingenuità credere che tutti coloro che si rivolgono alla mediazione cooperino pienamente e onestamente solo perchè lo si chiede loro in modo gentile. Alcuni vedono la mediazione come un'opzione softe sperano di gettare fumo negli occhi al mediatore e all'ex partner. > Pag. 281

<sup>15</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

<Il mediatore chiede:

- Ogni coniuge farà il lavoro che gli è stato assegnato al di fuori della seduta. (...)

Alcuni mediatori, a garanzia del fatto che le parti aderiscano in modo libero e consapevole al processo di mediazione e a tutela della loro attività, fanno sottoscrivere alle parti un Accordo di Partecipazione alla Mediazione Familiare nel quale vengono sintetizzati tutti gli aspetti qui citati.<sup>16</sup>

### **1.3.2 Volontà espressa nell'Accordo**

L'altro aspetto per il quale la volontà delle parti è centrale, risiede nella determinazione dei contenuti dell'Accordo.

Perché l'Accordo sia veramente l'espressione di quanto voluto da entrambe le parti, esse devono essere libere nell'autodeterminarsi e pertanto il loro confronto deve svolgersi su un piano di parità: se non vi è parità tra le parti, se non vi è equilibrio nelle loro posizioni rispetto all'accordo, l'accordo non potrà mai essere l'espressione di una loro scelta consapevole e volontaria.<sup>17</sup>

- 
- Ognuno, riporterà debitamente compilati i moduli relativi a beni e debiti in comune per la seduta sulla divisione delle proprietà comuni.
  - Verranno trasmesse tutte le informazioni
  - I clienti non annulleranno una seduta senza giusto preavviso (...)
  - I clienti si comporteranno in modo civile. Non si insulta l'altra persona, non la si umilia e non la si denigra.
  - I clienti pagheranno la mediazione alla fine di ogni seduta. ( ... ) >
- Pag. 154

<sup>16</sup> Lisa Parkison Op cit

< Il documento di consenso dovrebbe spiegare con parole chiare l'obiettivo della mediazione e il ruolo del mediatore, l'impegno a rivelare in modo pieno e aperto la propria situazione finanziaria, la natura e i limiti della riservatezza che si garantisce, la necessità di richiedere una consulenza legale indipendente e l'onorario del mediatore. Dopo essersi assicurato che i partecipanti hanno capito il consenso alla mediazione e hanno espresso la volontà di aderirvi, il mediatore li invita a firmarlo e ne conserva una copia sottoscritta da entrambi. > Pag. 134

<sup>17</sup> Robert A. Baruch Bush e Joseph P. Folger Op. Cit.

Proprio sulla base di tale premessa, vi sono casi in cui un percorso di mediazione non può tendenzialmente avere luogo in quanto non vi sarà mai la possibilità per entrambe le parti di raggiungere un accordo che sia veramente voluto e vantaggioso per entrambe: si tratta principalmente dei casi di coppie in cui un partner non ha piena capacità o autonomia personale oppure dei casi di coppie all'interno delle quali vi è una dipendenza forte di una parte rispetto all'altra. Rientrano in tale scenario generalmente i casi di malattie e/o invalidità mentali gravi, i casi di dipendenza da droghe o alcool<sup>18</sup>, i casi nei quali si è in presenza di violenza (fisica ma anche psicologica) e ogni caso in cui si riveli la presenza di un rischio di sicurezza per i minori.

È fondamentale che il mediatore riesca ad identificare da subito la presenza di tali circostanze in modo da evitare di intraprendere un percorso che potrebbe risultare dannoso per una delle parti. A volte però il compito non è semplice perchè, soprattutto nei casi di violenza, la parte debole tende a nascondere il problema.<sup>19</sup>

---

< Concentrandosi sul processo deliberativo delle parti, sulle loro decisioni e sulle loro prospettive, i mediatori trasformativi incoraggiano il raggiungimento di accordi autentici, volontari e pienamente consapevoli, che emergono nei tempi e nei modi che le parti stesse ritengono più appropriati. I mediatori non prescrivono i parametri di un accordo né definiscono il raggiungimento di un'intesa come l'unico risultato positivo di una seduta di mediazione: raggiungere un accordo è soltanto una delle decisioni possibili tra cui le parti possono scegliere > Pag. 185

<sup>18</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

< Si ricorda che in casi di deficit cognitivo, disturbo della volontà, disturbo psichiatrico la mediazione familiare è inadatta: le parti devono trattare, negoziare in prima persona ed è palese che nelle circostanze descritte ciò non è possibile. > Pag 142

<sup>19</sup> Lisa Parkison Op Cit

< La valutazione della violenza domestica e della protezione minorile richiede consapevolezza, empatia e l'uso di domande attentamente calibrate. Le persone possono fare molta fatica a rivelare casi di violenza domestica e possono temere ritorsioni nel caso in cui ne parlino. La riservatezza è una qualità fondamentale che deve essere padroneggiata con estrema cura quando si valutano l'idoneità e i rischi potenziali. > Pag 94

Diversi da questi esempi, sono i casi in cui si è in presenza di uno squilibrio tra le parti: questo si ritrova spesso nelle coppie che arrivano in mediazione, in quanto tali differenze nelle posizioni delle due parte sono connaturate al fatto che si è all'interno di un conflitto<sup>20</sup> e in particolare di un conflitto di coppia. Quando una coppia è in conflitto difficilmente vi è lo stesso grado di accettazione del conflitto e la stessa consapevolezza da parte di entrambi.<sup>21</sup> Una parte potrà essere più debole dell'altra magari sul piano emotivo. Un'altra lo potrà essere sul piano economico. Uno dei due partner potrà essere facilitato nel rapporto coi figli, l'altro più preparato sulla gestione economica della famiglia.

Queste differenze non sono però tali da impedire un buon percorso di mediazione, anche perchè è proprio del ruolo di un buon mediatore quello di rafforzare la parte maggiormente in difficoltà, senza intromissione, ma aiutando la parte stessa a raggiungere una maggiore consapevolezza del proprio sè.

Solo nei casi in cui lo squilibrio è particolarmente forte e richiede un'assistenza maggiore, il mediatore può eventualmente proporre alla parte più debole di affiancare al percorso di mediazione un percorso

---

<sup>20</sup> Lisa Parkison Op Cit

<I mediatori devono essere consapevoli delle reazioni al dolore e dei diversi livelli di sofferenza possibili, nel considerare se un partner ormai privo di speranza sia pronto e abbastanza forte per prendere parte alla mediazione.> Pag 286

<sup>21</sup> Lisa Parkison Op Cit

< Il partner che ha dato avvio alla separazione può aver passato un lungo periodo di tempo a riflettere su questa decisione e a prepararsi. La persona lasciata può essere sbalordita , incapace di accettare la separazione o di vedere una qualunque giustificazione. Più il divario fra i due nel prendere atto della rottura della relazione è ampio, più è difficile mediare sulle questioni che devono essere risolte. Riconoscere espressamente questa distanza può essere, in qualche misura, d'aiuto.> Pag. 287

mirato con altro professionista affinché venga agevolata la ricomposizione dell'equilibrio tra le parti in mediazione.

Infatti, solo se e quando eventuali squilibri saranno sanati, sarà possibile per le parti effettuare un confronto costruttivo per la determinazione dei loro rapporti futuri.



## CAPITOLO 2

# Il ruolo della comunicazione in mediazione

### **2.1 Quale comunicazione**

Sulla base di quanto visto fino ad ora, possiamo facilmente comprendere come la comunicazione e il reciproco ascolto assumano un ruolo centrale all'interno del processo di mediazione.

Affinché la comunicazione possa essere efficace e sincera, non è sufficiente che le parti imparino a dialogare una con l'altra esponendo in modo chiaro le proprie richieste: quando si è all'interno di un conflitto spesso i confliggenti sono in guerra tra loro, il linguaggio diventa così un'arma (di attacco, ma anche di difesa) e forse quanto comunicato non rispetta quello che in realtà si sta chiedendo, talvolta anche a se stessi. A volte, il sentirci in guerra ci porta a contrastare l'altro ponendo dei "no" a prescindere dalle richieste altrui e dai nostri stessi interessi più autentici: spesso i nostri "no" sono la risposta emotiva alla rabbia, all'ostilità che proviamo, piuttosto che l'espressione del nostro reale sentire.<sup>22</sup>

La prima comunicazione autentica deve pertanto ricrearsi tra la parte in conflitto e il proprio io. Spesso noi siamo i primi a non ascoltarci, soprattutto quando siamo sopraffatti da emozioni che diventano un

---

<sup>22</sup> William Ury Il No Positivo Tea 2007

< Il singolo errore più grave che commettiamo quando diciamo No è forse quello di partire da un No. Facciamo derivare il nostro No da qualcosa cui siamo *contro* – la richiesta o il comportamento dell'altro. >

mare in tempesta, nel quale siamo trascinati senza meta. Ascoltare il proprio io in queste situazioni diventa difficile. Ma affinché sia possibile un confronto autentico e costruttivo, è fondamentale recuperare la sintonia con noi stessi, i nostri bisogni e i nostri interessi e questo parte dall'ascolto di quanto proviamo.<sup>23</sup>

La seconda comunicazione autentica deve avvenire col mediatore: è con l'autenticità di tale comunicazione che si instaura la fiducia nel mediatore che non è visto come la persona da portare dalla propria parte o la persona da cui difendersi, ma semplicemente come colui che non giudica e a cui è possibile mostrarsi per quello che si è, senza timori.

Solo alla fine di questo percorso potrà esserci una comunicazione autentica e reciproca con l'altra parte: l'ascolto sarà attento e in grado di sentire veramente quanto raccontato dall'altro, quanto da lui vissuto, superando il limite di un ascolto asettico o selettivo, volto a rafforzarci nelle nostre idee, nelle nostre convinzioni.

Vi potrà così essere tra le parti un riconoscimento autentico.<sup>24</sup>

## **2.2. Comunicazione e ascolto**

La comunicazione spesso è conosciuta prevalentemente nelle sue tecniche di cosiddetta comunicazione efficace, in modo più o meno

---

<sup>23</sup> William Ury Op. Cit.

< Il modo più efficace di gestire le vostre emozioni negative non è di lasciarle *agire*. E' di *ascoltarle*.>

Pag. 44

<sup>24</sup> Robert A. Baruch Bush e Joseph P. Folger Op. Cit.

<In uno spostamento di riconoscimento, le parti si muovono da una chiusura solipsistica verso una maggiore comprensione dell'altro> Pag. 74

consapevole, dalle parti stesse che tenderanno pertanto ad utilizzarla in modo da trarne un vantaggio, reale o presunto, per se stesse. Ma di fatto le tecniche comunicative, risultano spesso un ostacolo rispetto alla necessità propria della mediazione di instaurare un dialogo profondo e sincero, in quanto creano una sovrastruttura che allontana il mediatore, l'altra parte ma talvolta anche colui che comunica dal proprio sentire autentico.

L'arte a cui bisogna pertanto attingere è in primis l'arte di metterci in ascolto con noi stessi, il nostro vissuto e le nostre emozioni. Questo ci permetterà successivamente di comunicare il nostro sentire profondo, in modo da poter essere riconosciuti su un piano di autenticità dal mediatore e dall'altra parte. Questo passaggio è fondamentale poi per permetterci a nostra volta di essere capaci di operare lo stesso tipo di riconoscimento verso l'altra parte, non per quello che ci appare ma per quello che essa realmente è.

Questo esercizio, che parte dall'ascolto autentico, è molto più complesso da svolgere: non siamo abituati a farlo e anzi spesso le situazioni dolorose e/o difficili da sostenere ci portano ad allontanarci dall'ascolto delle nostre emozioni in modo da soffrirne meno. Riaprire l'ascolto con noi è faticoso.

Allo stesso modo è molto più difficile ascoltare l'altro per il vissuto che veramente ci porta piuttosto che per quello che siamo disposti a leggere nelle sue parole in base all'immagine dell'altro che ci siamo creati. Identificare l'altro con un ruolo, attribuire a lui la maschera con cui abbiamo scelto di rappresentarlo, ci facilita nella relazione con lui.

A questo si aggiunge la difficoltà legata al fatto che spesso all'interno delle coppie presenti in mediazione, il canale comunicativo con l'altra

parte è chiuso da molto tempo prima che il conflitto sfociasse nella scelta di separarsi.

Il mediatore nel corso degli incontri (singoli o di coppia) dovrà pertanto lavorare con le parti per fare in modo che riscoprano l'arte dell'ascolto e instaurino un colloquio autentico tra loro.

### ***2.3 Il mediatore come facilitatore della comunicazione***

Per attivare questo tipo di comunicazione, il mediatore dovrà principalmente focalizzarsi per primo sull'ascolto profondo di quanto gli viene detto, mostrandosi attento al vissuto che gli viene portato dalla parte ma soprattutto alle emozioni che emergono da quel vissuto.

Allo stesso modo dovrà prestare attenzione alla comunicazione non verbale: spesso gli atteggiamenti che assumiamo col corpo raccontano molto più delle nostre parole.

Infine, molto importante è per il mediatore prestare ascolto ai silenzi che si presentano nel corso del colloquio, imparando a non temerli<sup>25</sup> nel corso del colloquio, ma anzi valorizzandoli e attribuendo loro il corretto significato.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Jacqueline Morineau Op.Cit

< Il mediatore deve imparare a tollerare il silenzio di cui spesso egli ha molta paura. Noi riempiamo la nostra vita di rumori, di gesti, di azioni, perchè il vuoto ci fa orrore > Pag 79

<sup>26</sup> Jacqueline Morineau Op.Cit

< Quando il silenzio ritrova il proprio spazio, può esserci il vuoto. Vuoto di accoglimento, in quanto spazio di potenzialità e di libertà. Tale vuoto segna necessariamente una distanza con l'altro, ma anche tra l'io esteriore e l'io interiore, tra l'io-ruolo e l'io profondo. L'io esteriore, l'io-ruolo, l'io della maschera intacca le

Mostrando questa attenzione e riconoscendo in modo attento e non giudicante alla parte quanto ascoltato sul piano cognitivo ma soprattutto sul piano emotivo, il mediatore potrà far sentire la parte riconosciuta nel proprio vissuto autentico e questo le potrà permettere di liberarsi dal peso delle armature indossate, o semplicemente della propria maschera, consentendole così di esprimersi in modo più autentico e, in alcuni casi, di operare verso se stessa quei riconoscimenti di cui abbiamo accennato nel paragrafo precedente

Sarà poi compito del mediatore fare in modo che questo processo di comunicazione crei un ciclo virtuoso che porti il riconoscimento tra parte e mediatore a consentire un riconoscimento tra le parti stesse.

Gli strumenti che il mediatore utilizza per riportare i confliggenti ad un ascolto autentico del proprio io sono principalmente quelli dello "specchio" e quello del "reframing", descritti molto bene da Jacqueline Morineau ne "Lo Spirito della Mediazione".

Lo "specchio" viene utilizzato principalmente per consentire alla parte di prendere consapevolezza delle proprie emozioni: il mediatore, agendo appunto come uno specchio, riflette ad essa le emozioni che gli vengono trasmesse, consentendo alla parte di entrare in sintonia con esse, di vederle o anche di spiegarle e spiegandole di rendersi consapevoli di ciò che prova. Lo fa tendenzialmente effettuando dei rimandi volti a dare un nome a quelle emozioni. Si avvale inoltre di domande aperte che consentano alla parte di esprimere non solo i propri vissuti, ma anche i sentimenti in gioco rispetto a quanto descrive.<sup>27</sup>

---

nostre relazioni. Se riesce a tacere, rimane tutto lo spazio per accogliere la persona che ci sta di fronte. >  
Pag.81

<sup>27</sup> Jacqueline Morineau Op.Cit

Il "reframing" è invece principalmente utilizzato affinché la parte riesca ad ascoltare l'altro oppure la questione su cui sta riflettendo al di fuori della cornice nel quale aveva posto, cristallizzandola, l'altra persona piuttosto che un accadimento particolare<sup>28</sup>. Per fare questo il mediatore riassume quanto esposto dalla parte con parole diverse, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro e, senza modificare il contenuto di quanto è stato raccontato, lo espone in una luce diversa.<sup>29</sup> Questo consente alla parte che ascolta di vedere in una nuova prospettiva quanto da lei descritto, inoltre, all'interno di un colloquio con entrambi, consente all'altra parte di ascoltare da voce diversa e in una modalità nuova quanto esposto, permettendogli di attivare nuovamente un ascolto autentico, che come abbiamo visto spesso nella dinamica comunicativa tra le due parti era interrotto.

---

<Lo strumento del mediatore è lo specchio: il mediatore si pone, infatti, quale specchio che accoglie le emozioni dei protagonisti per riflettere . Per fare ciò egli ha bisogno di uno specchio pulito. >

Pag.79

<sup>28</sup> Jacqueline Morineau Op.Cit

<Non è difficile accorgersi che noi, in ogni circostanza giudichiamo continuamente : bene/male, bello/brutto, buono/cattivo,stupido/intelligente ... Mettiamo la persona che ci sta dinanzi all'interno di una cornice, facendola rientrare nell'immagine che ci siamo fabbricati. E in tal modo la imprigioniamo pensando che la nostra visione sia necessariamente giusta. > Pag 79

<sup>29</sup>Lisa Parkison Op cit

< La sfida per i mediatori consiste nel riformulare affermazioni accusatorie in un modo che corrisponda all'immagine,ma la circonda di una nuova cornice, in modo da poterla vedere in una prospettiva diversa >  
Pag 175-176

# CAPITOLO 3

## I primi incontri di mediazione e il colloquio individuale

### ***3.1 I primi incontri di mediazioni***

Sulla base dei pilastri della mediazione enunciati nei paragrafi precedenti, risulta evidente come sia di fondamentale importanza impostare fin dai primi incontri un buon percorso affinché l'eventuale accordo raggiunto in mediazione possa rappresentare davvero l'espressione libera e consapevole di quanto voluto dalle parti.

È infatti nei primi incontri di mediazione che le parti si confrontano col mediatore (o con i co-mediatori) e nel corso dei primi incontri è compito del mediatore acquisire la fiducia delle parti attraverso una spiegazione chiara di quale sarà lo svolgersi del percorso di mediazione, di quale sarà il suo ruolo all'interno di questo percorso, ma soprattutto mostrando per primo di essere in grado di accogliere e riconoscere le parti per ciò che esse sono, di essere vicino a loro senza essere di parte, di saperle guidare in un percorso che resta il loro percorso.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

< La seduta iniziale ha quattro obiettivi fondamentali:

- Dare alla coppia maggiori informazioni dettagliate sul processo di negoziazione in mediazione familiare e sui contenuti della separazione coniugale attraverso la mediazione familiare
- Dare alla coppia l'opportunità di porre qualsiasi domanda sul processo di mediazione e sui contenuti
- Dare loro l'opportunità di valutare il mediatore
- Dare al mediatore l'opportunità di valutare se la coppia è adatta alla mediazione >

A seconda dei diversi modelli di mediazione presenti, i primi incontri possono avvenire con entrambe le parti oppure attraverso incontri individuali. Altri modelli, infine, inseriscono questi primi incontri, tendenzialmente individuali, in una fase di pre mediazione nella quale viene valutata la fattibilità della mediazione stessa. Segnaliamo, infine, che altre volte non è il modello a guidare la struttura della mediazione, ma la competenza del mediatore che declina la scelta in funzione della coppia e della specificità del caso che ritrova in mediazione.

In questa prima fase, è opportuno cogliere:

- quali sono le aspettative della coppia (del singolo partner se si è all'interno di un incontro individuale) rispetto al percorso di mediazione: da questa analisi il mediatore potrà comprendere quanto la coppia sia consapevole del percorso che sta intraprendendo e se tale percorso sia realmente quello che risponde alle esigenze che gli vengono portate dalle parti. Ciò gli consentirà, inoltre, di illustrare nel dettaglio il processo mediativo e il proprio ruolo, chiarendo alla coppia i diversi dubbi che potranno sorgere.
- qual è il livello di conflittualità presente nella coppia che si sta separando e qual è lo stato di accettazione della separazione da parte delle singole parti. Questo consentirà al mediatore di cogliere qual è il rapporto tra le parti, se vi è parità tra esse e scorgere, leggendo attentamente tra le righe del non detto e della comunicazione non verbale, eventuali segnali che possano portare a valutare la mediabilità o meno della coppia;
- quali sono le esigenze preminenti della coppia che si sta separando, quali le loro prime necessità in modo da trattare per primi gli aspetti sentiti come più gravosi per la coppia. Capire quali



sono i temi più urgenti e gestirli, magari anche con un accordo temporaneo, consente infatti alle persone di sentirsi alleggerite e di riuscire ad affrontare gli altri aspetti con maggiore serenità e quindi apertura.

Se i primi incontri di mediazione sono con entrambe le parti, sarà già in questa fase che il mediatore potrà valutare l'opportunità di effettuare degli incontri individuali (tendenzialmente previsti come possibile opzione in tutti i modelli) nel caso in cui nel corso del colloquio l'estrema conflittualità della coppia piuttosto che la percezione da parte del mediatore di una difficoltà di una parte ad essere autentica, rendano opportuno sentire singolarmente le parti per consentirle di esprimersi in maniera più libera e sincera.

Resta poi sempre possibile nel corso delle altre fasi di mediazione (indipendentemente da quale sia stato il modello iniziale adottato) sentire le parti singolarmente qualora il mediatore ravvisasse nel corso degli incontri tale necessità per consentire il proseguo della mediazione.

Il colloquio individuale, rispetto al resto della struttura mediativa, vede il confronto del singolo mediatore con una sola parte alla volta e, pertanto, ha delle sue peculiarità derivanti dal fatto che il ruolo del mediatore non è più quello di facilitatore di un dialogo tra due parti ma diventa principalmente un ruolo di ascolto attivo del singolo.

### ***3.2 Il colloquio individuale***

Lo scopo dell'incontro individuale è proprio quello di mettere la parte in relazione con il solo mediatore (o mediatori) rimuovendo la difficoltà del confronto con l'altro.

Il confronto con la controparte implica necessariamente il mantenimento di un ruolo, piuttosto che l'assuefazione a portare una maschera che si è ormai usi ad indossare. Inoltre in fase di conflitto il confronto con l'altro è confronto con il nemico e di fronte al nemico ci si presenta armati, pronti all'attacco come alla difesa, si usano strategie e stratagemmi e a volte anche il lavoro del mediatore non consente di arrivare ad un dialogo più disteso e soprattutto più autentico.

Nei colloqui individuali, che avvengono sempre con entrambe le parti, la persona è invitata ad esprimersi liberamente, a presentare il proprio punto di vista sulla separazione che sta vivendo oppure su una questione specifica che ha portato la mediazione ad un punto morto.

Con l'incontro individuale il mediatore può con maggiore facilità entrare in un dialogo empatico con l'altro, il quale, senza l'altra parte, si sentirà maggiormente libero di esprimere non solo le proprie richieste ma anche le proprie emozioni, paure e desideri.

Emozioni, paure e desideri che spesso la stessa persona non riesce a riconoscere dentro di sé perché sommersa nel caos che la sovrasta (magari perché devastata dalla rabbia oppure perché sconfitta dall'annullamento di sé).

Nel corso di tali colloqui, il mediatore, ponendosi in ascolto autentico dell'altro, utilizzerà le tecniche dei sentiti e formulerà domande aperte per consentire alla persona di raccontare quello che più sente importante o urgente rispetto alla situazione che sta vivendo, cercando di fare emergere anche le emozioni che il suo interlocutore prova rispetto al proprio vissuto: questo permetterà alla persona di aprirsi, di raccontarsi e di riconoscersi, essa potrà progressivamente liberarsi dalla cappa di sensazioni che la opprimono e che col loro peso non le consentono di entrare in contatto con se stessa, magari anche con il

proprio dolore. Sarà così aiutata a porre ordine all'interno del proprio sentire, a fare chiarezza e questo le consentirà, infine, di cogliere quali sono i propri bisogni autentici e la faciliterà a porsi con lo sguardo rivolto verso il futuro piuttosto che a restare ancorata ad un passato che non esiste più.

A volte, è proprio durante questi colloqui in cui vi è la possibilità di entrare in empatia diretta col mediatore ed acquisire fiducia nella sua persona e nel suo ruolo, che si consente alle persone di vincere paure e reticenze e di far emergere il proprio il sommerso, il non detto che sta alla base di alcune questioni o richieste effettuate in mediazione. Questo permette al mediatore, ma spesso alla persona stessa, di comprendere il vero significato delle proprie richieste verso l'altra parte, piuttosto che il proprio mantenere verso l'altro e/o verso il conflitto atteggiamenti che possono apparire arroganti o troppo remissivi.<sup>31</sup>

Un altro aspetto importante da considerare è che, nel corso del colloquio individuale, è più facile giungere alla comprensione di quali siano i valori di principio importanti per la persona e più nello specifico è così possibile cogliere quando dietro ad una richiesta avanzata con forza (o ad una negazione rispetto alla richiesta della controparte) vi sia in realtà l'affermazione del proprio "Io" o dei propri valori, perchè per esempio la richiesta riporta in realtà la persona a qualcosa che rappresenta un valore irrinunciabile per lei. Tutti abbiamo, infatti, dei principi su cui non siamo disposti a cedere: nonostante la ragionevolezza apparente dello scambio che ci viene proposto, se nello scambio vediamo compromessi tali valori, non saremo mai disposti ad accettarlo. Se questo aspetto

---

<sup>31</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

<E' fondamentale lasciare emergere le questioni sommerse che sono all'origine del conflitto, solo se si lavora al vero problema è possibile trovare vere soluzioni> Pag 425

emerge, il mediatore sarà agevolato nel comprendere quali sono i pilastri che una parte pone nella gestione della separazione e sui quali presumibilmente non sarà disposta a trattare.

Certo non sarà il mediatore poi in fase di incontro con le parti a far emergere questi temi: il colloquio individuale resta confidenziale e riservato. In ogni caso, il mediatore avrà permesso alla parte di riconoscere se stessa e quanto sta alla base delle proprie richieste e/o negazioni, l'avrà aiutata nell'ascolto autentico del proprio io, che, come abbiamo visto, è alla base di una comunicazione sincera con se stessi, e le avrà consentito di instaurare con il mediatore un dialogo in un clima di fiducia, favorendo conseguentemente lo stesso atteggiamento all'interno del dialogo in coppia.

Inoltre, è all'interno di questo incontro che sarà più facile per il mediatore operare il processo di empowerment rispetto alla parte più debole (più frequentemente rispetto ai diversi aspetti per cui le singole parti si trovano ad essere più deboli) nel confronto con l'altro, aiutandola a ritrovarsi più forte e pronta a confrontarsi su un piano di equilibrio con l'altra parte.

Infine, nel corso della mediazione, il mediatore, aiutato da tali incontri, sarà più preparato a gestire i diversi temi e atteggiamenti che emergeranno e potrà facilitare una comunicazione più funzionale tra la coppia.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Cfr Lisa Parkison Op cit Mediazione-shuttle e caucus Pag 118-123

< Potenziali vantaggi del caucus

-Aumenta la possibilità di impiegare la mediazione o di continuare ad impiegarla in casi di conflitto serio o altre difficoltà

-Aiuta a gestire gravi squilibri di potere o emozioni altamente instabili

-Offre più flessibilità e possibilità di scelta; aiuta i partecipanti a sentirsi considerati e rafforzati

- Fornisce maggiore sicurezza e protezione nei casi di abuso domestico.

- Costruisce fiducia nel mediatore; migliora i rapporti con le persone molto nervose.

### **3.2.1 Il colloquio individuale e i casi di violenza**

Un accenno specifico merita in questo contesto il fatto che all'interno di un confronto individuale possa emergere un vissuto di violenza all'interno della coppia. Si tratta del caso più emblematico e forte della verità che può trovare accoglimento all'interno del colloquio separato: la violenza, che come abbiamo detto, difficilmente permette di giungere ad una mediazione, spesso non è manifestata nè portata dalle parti all'interno degli incontri congiunti. Peraltro, la parte che subisce o ha subito tale violenza in silenzio, difficilmente in un colloquio alla presenza del proprio "carnefice" avrà le risorse necessarie per denunciarla (assunto che in questi casi la denuncia non sia stata formalizzata).

Se emerge un vissuto di questo tipo, sarà poi opportuno che il mediatore approfondisca il tema per cogliere la valenza di quanto viene raccontato e vissuto come violenza dalla parte: al di là che la violenza subita resti tale e lasci le sue ferite, sicuramente è possibile e opportuno

- 
- Potrebbe essere necessario quando una parte viene sopraffatta dalla tensione.
  - Evita o riduce confronti antagonistici distruttivi e dannosi
  - Calma le situazioni infuocate; dà la possibilità di acquisire consapevolezza, assicurarsi, riconcentrarsi.
  - Aiuta a prevenire l'abbandono e la rottura della mediazione.
  - E' una difesa contro rimproveri, accuse, linguaggio del corpo aggressivo, ecc.
  - Aiuta i mediatori a capire bene le posizioni e i bisogni di ogni parte.
  - Dà ai mediatori la possibilità di esaminare zone sensibili, come un desiderio di fondo di riconciliazione, e di mettere alla prova delle ipotesi.
  - Dà a un partner il tempo di riflettere e calmarsi mentre aspetta il suo turno ( .. ).
  - Consente un esame di realtà ( reality testing ), sollevando dubbi ed esaminando gli ostacoli alla decisione.
  - Aumenta il controllo sul processo da parte del mediatore (ma vedi anche gli svantaggi).
  - Evita perdite di tempo dovute a interruzioni, distrazioni, ecc.
  - Aiuta a mantenere una prospettiva al futuro, uno sguardo positivo, incoraggia l'accordo.
  - Supera le impasse ; esamina le possibilità di un compromesso.
  - E' utile nei casi che presentano bisogni speciali; malattie, disabilità, necessità di un interprete.
  - Nel caso di distanza geografica, in collegamento con altri servizi di mediazione, potrebbe essere necessario in casi transfrontalieri. >

Pag 121-122

ad esempio distinguere l'episodio violento dalla violenza sistematica, così come è indispensabile valutare con attenzione la presenza di violenza che non sfoci nell'aggressione fisica dell'altro, ma che può produrre danni altrettanto gravi per chi la subisce.

La necessità di una attenta valutazione di questo aspetto dipende dal fatto che vi sono casi in cui non è possibile procedere alla mediazione (generalmente ogni volta che la violenza fisica o psicologica è sistematica con gravi danni per la parte che la subisce), ma si rende necessario invitare e sostenere la parte a seguire percorsi diversi, e altri casi in cui invece, nonostante si sia in presenza di un vissuto di violenza, è possibile in ogni caso procedere con la mediazione (tendenzialmente questo è possibile quando tale vissuto è legato ad uno o alcuni episodi isolati, che magari si sono verificati nella fase più acuta del conflitto) adottando gli opportuni accorgimenti e supportando in modo fattivo la vittima di tali episodi, sia attraverso un processo di empowerment sia, qualora se ne ravvedesse la necessità, consigliandole di affiancare alla mediazione un percorso di sostegno mirato.<sup>33</sup>

### ***3.3 Limiti e rischi del colloquio individuale***

Dal momento che il mediatore è parte neutrale all'interno del processo di mediazione, il colloquio individuale mina talvolta se non la neutralità del mediatore, la possibilità per le parti di percepirlo come tale. È naturale che in un confronto senza il "nemico", la parte sia spinta a

---

<sup>33</sup> Hohn M. Heynes e Isabella Buzzi Op Cit

<Nel caso in cui le coppie arrivassero in mediazione prima che la vittima abbia sporto querela, è il mediatore a dover capire se la dinamica relazionale della coppia è violenta o abusante, e se questa è di tale gravità da essere di ostacolo allo svolgimento della mediazione familiare. > Pag. 196

cercare nel mediatore un alleato e tendenzialmente accade che nel primo incontro individuale la parte sia più concentrata a raccontare, e spesso accusare, l'altro piuttosto che a parlare di sé.

Se questo atteggiamento, che peraltro si manifesta sovente nei primi incontri indipendentemente dalla presenza o meno dell'altro, certamente è volto, nell'intenzione della parte, a portare il mediatore dalla propria parte, non significa che questo sarà l'esito di tale colloquio e sicuramente non ne è lo scopo: sarà, infatti, compito del mediatore ribadire il proprio ruolo di terzo neutrale e imparziale, prevenire false aspettative e portare la parte a volgere lo sguardo e la riflessione su se stessa. L'empatia che si crea e si raggiunge all'interno dei colloqui individuali, come abbiamo già avuto modo di dire, non sfocia e non deve sfociare mai nell'identificazione con l'altro di sé.<sup>34</sup>

La professionalità del mediatore è la prima garanzia della propria neutralità.

Se questo è il rischio principale che vede molti mediatori limitare i colloqui individuali ai casi in cui sia strettamente necessario per il proseguo della mediazione, ad esso si aggiunge un altro elemento considerato altrettanto fuorviante e insito a tali colloqui: si tratta del rischio che il mediatore venga confuso o si improvvisi psicoterapeuta.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Lisa Parkison Op cit

<Potenziali svantaggi del caucus

- Rischio che il mediatore perda la sua imparzialità o sembri schierarsi con una parte.
- I partecipanti potrebbero perdere fiducia nel mediatore e diventare sospettosi.
- Fantasie di cosa viene detto <<alle proprie spalle>>, sentimento di resa.

[ ... ] > Pag 122

<sup>35</sup> Lisa Parkison Op cit

< [ ... ] Se si incontra da solo un utente profondamente teso e stressato, i confini con il counseling o con la terapia potrebbero non essere più così netti. > Pag 123

Di nuovo è utile ricordare che i colloqui individuali per quanto servano ad operare una maggiore consapevolezza nella parte ascoltata ed eventualmente ad accrescere la propria fiducia in se stessi, non sono sedute di psicoterapia nè il mediatore (nell'ambito della funzione che sta svolgendo) ha il mandato o le competenze per svolgere questa attività. Certo, può accadere che nel corso dei colloqui emerga che la parte abbia bisogno di un supporto psicologico, ma in questo caso questi incontri potranno essere l'occasione in cui il mediatore potrà consigliare di affiancare tale percorso al percorso di mediazione (e qualora la necessità fosse particolarmente significativa potrà anche valutare l'ipotesi di sospendere la mediazione fino a quando non sia effettuato un percorso ritenuto prerequisite necessario perchè la parte possa partecipare fattivamente alla mediazione stessa).

Anche in questo caso, sarà compito del mediatore chiarire il proprio ruolo: certamente alcuni incontri individuali hanno la funzione di aiutare la persona ad alleggerirsi dai propri pesi, di fare chiarezza e prendere consapevolezza di sè, ma questo sempre all'interno dei limiti propri della professione e dello spirito della mediazione.

Sarà compito della capacità del mediatore gestire questi colloqui in modo da non generare fraintendimenti nè sul suo ruolo nè sulla sua neutralità e anzi favorendo un chiarimento di quale sia il compito che è chiamato a svolgere all'interno del processo intrapreso.



# Conclusioni

Il presente elaborato ha permesso di chiarire la rilevanza del colloquio nel processo di mediazione familiare, individuando la rilevanza del ruolo del mediatore e l'importanza di pianificare correttamente il percorso. È anche emerso che, rispetto alla centralità delle parti, un accordo richiede specificatamente:

1. che ogni parte sia consapevole di quello che è veramente importante per se stessa e di quali sono i propri bisogni e i propri interessi in modo da poter operare una vera autoderminazione di sè
2. che le parti si confrontino su un terreno di parità/equilibrio di potere con l'altra parte

Credo diventi centrale nel modello mediativo effettuare sempre e comunque uno o più colloqui con le parti singolarmente dal momento che in fase di separazione, soprattutto se molto conflittuale, difficilmente questi due elementi sono presenti all'inizio della mediazione.

Ritengo, infatti, che è all'interno di questo colloquio, più che all'interno del colloquio di coppia, che la parte, specialmente ma non necessariamente, la più debole tra le due, possa instaurare un dialogo autentico con se stessa che le consenta di fare chiarezza e di riacquisire se necessario la fiducia che potrebbe aver smarrito.

Questo le consentirà di arrivare all'incontro con l'altra parte più preparata ad affrontare un confronto su un piano di parità e a definire un accordo che sia l'espressione dei suoi reali interessi. Avendo poi entrambe le parti sperimentato questi colloqui sarà per loro più facile entrare in un ascolto vero con l'altra parte ed instaurare così una

comunicazione più autentica finalizzata ad un riconoscimento reciproco e successivamente alla definizione di un accordo che sia espressione degli interessi di entrambi.

Certo, sono altrettanto consapevole del fatto che partire dall'ascolto individuale di una parte rende successivamente più difficoltoso coinvolgere l'altra all'interno del percorso mediativo e rassicurarla della neutralità dell'intero processo, ma a questo proposito ritengo che possa essere utile modellare la mediazione in modo che le parti si sentano da subito inserite entrambe all'interno del medesimo processo e possano comprendere il ruolo e la funzione delle diverse fasi. La mediazione dovrebbe pertanto iniziare, dal mio punto vista, con un primo incontro di carattere informativo dove alla presenza di entrambe le parti si spiegano le caratteristiche essenziali della mediazione e si spieghi l'opportunità di far precedere i primi incontri a tema da uno (o un paio) di incontri individuali con ciascuno dei partecipanti per permettere al mediatore di avere una conoscenza diretta di entrambi.

Introducendo il colloquio individuale come una tappa prevista dal percorso, esso risulterà trasparente per entrambi e, in ogni caso, eventuali perplessità dei singoli sull'idea di fare incontri individuali potranno venire discusse e chiarite con il mediatore in questa fase.

La consapevolezza che lo spazio sia fornito ad entrambi nelle stesse modalità, la rassicurazione circa la riservatezza del colloquio e il fatto che il colloquio venga in un certo senso proceduralizzato dovrebbe diminuire il timore che questo possa diventare uno strumento di parte (l'altra).

# Bibliografia

- John M. Haynes e Isabella Buzzi  
Introduzione alla Mediazione Familiare  
Giuffrè Editore 2012
- Lisa Parkinson  
La mediazione familiare  
Erickson 2013
- Maria Martello  
Conflitti: parliamone  
Sperling&Kupfer Editori 2006
- William Ury  
Il No Positivo  
Garzanti 2007
- Robert A. Baruch Bush Joseph P. Folger  
La Promessa della Mediazione  
Vallecchi 2009
- Jacqueline Morineau  
Lo Spirito della Mediazione  
Franco Angeli 2003