

*La Mediazione Familiare:
un percorso tra emozioni, empatia e relazioni*

Educatore professionale

Sabrina Raschellà

Corso professionalizzante in Mediazione Familiare

XIII edizione: ottobre 2018 – ottobre 2020

“Cambiare il corso delle cose è una regola che bisognerebbe darsi. Non importa trovare qualcosa di meglio. Basta qualcosa di differente. Mettere la freccia. Prendere una direzione, un'uscita qualsiasi.”

-Tarzan, Massimo Volume

INDICE

Premessa.....	4
La storia della mediazione	6
La mediazione: diversi modelli di intervento.....	13
Il conflitto e la mediazione: due mondi che si appartengono.....	22
Le emozioni e l'empatia.....	29
Neuroni specchio e empatia.....	34
Mediatore e mediando: solo una questione di empatia?.....	41
Bibliografia.....	44

Premessa

Mi sono avvicinata allo studio della mediazione relativamente per caso. Il percorso mi ha fatto riflettere molto ed ho apprezzato e gustato i vari argomenti proposti. Prima di tutto ho liberato la mente dal mio concetto di mediazione che consisteva nel trovare la via di mezzo o trovare la pace. Ho apprezzato e potuto fare esperienza di tutte quelle emozioni che attraversano e scaturiscono dal conflitto, imparando a non temerlo così tanto. Riuscire a domandarsi nel momento in cui si presentano istanze critiche se “ne vale la pena” per me è fondamentale. Si può scappare dal conflitto, si può evitarlo, si può negarlo, si può attraversarlo, si può trasformarlo. La scelta è di ognuno di noi.

Il mediatore è colui che sta nel conflitto pur non essendone parte. Lo strumento per eccellenza è la relazione con gli individui e con ciò che loro “portano” e non riconoscono. L'ascolto vero permette di attivare un cambiamento. Le persone possano interrogarsi per riconoscere anche ciò che per loro potrebbe quasi essere innominabile o impensabile che può portare ad una possibile “liberazione”. Riuscire a far circolare sul tavolo della mediazione un clima di ascolto vero può diventare un punto di partenza per ritrovarsi in un'altra dimensione: non più partner, ma genitori, non più coppia, ma liberi di vivere e di lasciar vivere. Quando siamo in un qualsiasi conflitto ci abituiamo a vivere in un mondo estremizzato: o sempre in difesa o sempre in attacco.

Nella mia tesi ho il desiderio di affrontare il percorso personale a livello emotivo correlandolo alla capacità empatica, cioè alla capacità di ognuno di noi di “sentire”, che non sempre corrisponde alla capacità di nominare le nostre emozioni o quelle altrui, ma che porta le persone a comprendere l'altro “nell'anima”. Accettare ed elaborare la crisi può portare al cambiamento e ad una crescita personale.

La storia della mediazione

La mediazione non ha una data di nascita, è sempre esistita in diverse culture e diverse civiltà. Nel quinto secolo a.C. Confucio, nell'antica Cina, invita la gente a utilizzare la mediazione anziché rivolgersi ad un tribunale, in quanto aveva compreso quanto gli esiti di un processo potevano lasciare, nei confliggenti, sentimenti di amarezza e la difficoltà, se non l'impossibilità, di cooperare. Egli riteneva più efficace l'incontro con un terzo che li avrebbe aiutati ad arrivare un accordo.

Anche nella religione islamica dei musulmani ismailiti è profondamente radicata l'idea della risoluzione pacifica dei conflitti. In diversi Paesi del mondo le comunità musulmane ismailite hanno istituito dei Comitati di conciliazione per favorire la risoluzione dei conflitti grazie all'aiuto di mediatori professionisti, servizi utilizzati anche dai non-ismailiti. Nel Nord America i Quaccheri hanno usato la mediazione come strumento preferenziale per risolvere controversie matrimoniali e commerciali. In Inghilterra a metà dell'ottocento nascono i primi comitati di conciliazione (Boards of Conciliation) con l'intento di risolvere le controversie in alcune industrie.

Anche nelle comunità ebraiche vi è una lunga tradizione in merito alla mediazione: per esempio nel 1920 a New York è istituito un comitato di conciliazione ebraico.

In molte parti dell'Africa esistono Tribù in cui vi sono uomini anziani e rispettati che fungono da "mediatori" per aiutare ad appianare una

controversia fra individui, famiglie o villaggi.

I mezzi di mediazione informali sono quindi utilizzati da tempo e in diversi Paesi. Gli uomini ne riconoscono la necessità e ne promuovono la nascita, soprattutto in alcuni campi (la famiglia in primo luogo, ma anche il proprio contesto di vita). Vi sono, in effetti, molti termini che la qualificano, definendola nei suoi campi di applicazione: per esempio la mediazione “civile”, la mediazione “familiare”, la mediazione “comunitaria”, la mediazione “in famiglia”, la mediazione “sanitaria”...

Ma se paragoniamo un conflitto ad un incendio, dobbiamo sapere che, perché questo avvenga, necessita di tre elementi essenziali (le “tre C” o triangolo del fuoco):

- il combustibile che sono gli individui
- il comburente che è la relazione che intercorre tra essi
- il calore che è l'intensità della loro relazione cioè le emozioni.

È possibile pensare che questo paragone sia applicabile anche ad un singolo individuo che si trova in conflitto con se stesso (conflitto intrapsichico, trattato più avanti).

Esistono molti esempi di mediazione nel mondo contemporaneo. Nel gennaio 1997 l'accordo/negoziato fra Israele e i palestinesi sul ritiro delle forze israeliane dalla città di Hebron (pur non avendo portato a casa la pace in Medio Oriente) è un perfetto esempio di mediazione tra due popoli.

Nel 2000 Nelson Mandela, l'ex presidente del Sud Africa e probabilmente il più acclamato mediatore internazionale, usò le sue

capacità mediative per affrontare la questione delicata dell'Aids nel suo Paese.

In Europa la mediazione inizia a diffondersi in seguito alla raccomandazione fatta dalla Convenzione di Strasburgo nel 1995.

Il primo Paese in cui giunge la mediazione è l'Inghilterra degli anni Settanta, periodo in cui nascono i primi centri di mediazione familiare. Negli anni Ottanta, precisamente nel 1985, il Consiglio Nazionale di Conciliazione Familiare (National Family Conciliation Council NFCC), che raggruppa la maggior parte dei servizi di mediazione indipendenti, elabora un codice della pratica della mediazione insieme all'Associazione degli Avvocati di Diritto di Famiglia.

Negli anni Novanta nascono una serie di organizzazioni spontanee e autonome, ma senza riconoscimento formale. Solo nel 1996, con l'emanazione in Inghilterra di una nuova legge sul divorzio (FLA, Family Law Act), vengono promossi alle coppie servizi per la consulenza familiare, la conciliazione e la mediazione.

Il primo stato europeo che legifera in materia di mediazione familiare è la Francia: da una preoccupazione sociale a livello di associazioni di genitori ed educatori sulle questioni familiari e in seguito anche rilevato e preso in carico da istituzioni governative, lo Stato inserisce la mediazione familiare in un percorso legislativo sul diritto delle persone e della famiglia.

In Spagna, Stato con forti connotazioni cattoliche, la situazione in quest'ambito si è sviluppata "a macchie" a causa del contesto etico e politico. Per la prima volta viene introdotta la possibilità di risolvere le liti coniugali

dai Tribunali Ecclesiastici con l'introduzione della pratica della separazione per mutuo consenso. Ma solo nel 1990 è stato approvato il Programma di Mediazione per la separazione e il divorzio dal Ministero de Asuntos Sociales (corrispondente al Ministero della salute e servizi sociali).

Negli anni Novanta anche in Germania si diffonde la mediazione familiare. Viene inserita nella pratica generale di mediazione, ma è esercitata da avvocati o alla presenza di essi. È consentita anche alle coppie omosessuali (sancite da legge) e vengono anche coinvolti i membri della famiglia, in modo particolare i figli. Altra caratteristica è data dal fatto che, oltre ai principi di imparzialità, neutralità, oggettività e flessibilità, vi è anche il principio di riservatezza (le informazioni fornite durante la mediazione non possono essere rivelate al Tribunale). Il mediatore deve quindi possedere, oltre alla qualificazione giuridica (avvocato o altro giurista), una formazione in materia di psicologia familiare e dinamiche di gruppo.

Anche in Belgio si preferisce la figura dell'avvocato per la mediazione, ma questa può essere svolta sia dal settore pubblico che da quello privato. La particolarità in questo Stato è che la mediazione familiare non attende che le famiglie si rivolgano a questi servizi, ma sono gli operatori stessi che si presentano dove ce n'è bisogno: non vi è necessità di domanda formale.

In Italia, precisamente a Milano nel 1987, si costituisce l'Associazione GeA (Genitori Ancora) e quasi contemporaneamente a Torino nasce il Centro GeS (Genitori Sempre). L'anno dopo a Roma, inizia una

collaborazione tra il Centro studi di Psicologia giuridica dell'età evolutiva e della famiglia dell'Università La Sapienza e l'Ufficio Tutela della Pretura di Roma.

Anche in Italia, come nelle altre nazioni europee, si è quindi sentita la necessità di una verifica comune e di un coordinamento. Nel 1993 viene organizzato il primo Convegno internazionale sulla “Mediazione familiare nella separazione e nel divorzio” con l'intento di prendere atto del panorama esistente, ma anche di dare uno sguardo sulle prospettive della mediazione familiare in Italia e all'estero.

Nel 2003 viene elaborato un accordo sindacale concernente la regolamentazione giuridica delle nuove professioni e delle relative associazioni. Ogni associazione e relativi operatori, sulla base di diversi modelli d'intervento di mediazione importati dall'estero, utilizza e crea un proprio modello d'intervento adeguato al contesto sociale in cui opera. La professione del mediatore è registrata nelle cosiddette professioni non regolamentate. Da qui la necessità di elaborare un preciso regolamento per la registrazione delle associazioni in quest'ambito.

Esistono ad oggi in Italia diverse associazioni nazionali di mediazione familiare. Importante è la definizione di tale professionista e il codice deontologico ad esso collegato. Sorge la S.I.Me.F (Società italiana di mediazione familiare), l'AIMS (Associazione internazionale mediatori sistemici) e l'A.I.Me.F (Associazione Italiana Mediatori Familiari). Quest'ultima è registrata nel 2003 presso il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro. Nella formulazione del suo Statuto vi è l'apporto dei principali capi-scuola italiani sulla mediazione familiare. Ciò ha

consentito di delineare gli elementi chiave della figura del mediatore familiare e ha cercato di trovare una formula condivisa che permettesse l'accesso in Italia a differenti modelli e stili operativi della mediazione.

Vi sono diversi criteri che distinguono i modelli: la presenza o meno dei figli nel *setting*, privilegiare la presa in carico degli aspetti legati alla genitorialità, o considerare anche altri ambiti, per esempio quello patrimoniale.

Il lavoro svolto in Italia sulla mediazione familiare si è focalizzato prevalentemente sul carattere psico-sociale. Viene prestata particolare attenzione agli aspetti psicologici e relazionali, ma è necessario che non sia confusa con altri strumenti a favore della famiglia e della coppia. Con la mediazione non si indaga sui motivi che hanno portato alla separazione; per cui non ci si pone, come con la consulenza, nella prospettiva di una possibile riconciliazione (anche se a volte può accadere come effetto inaspettato), ma si prende atto dello stato di fatto della separazione. Il mediatore è uno strumento il cui compito principale è quello di ascoltare e rimandare all'altro ciò che "sente", non lavora sulla "patologia", campo invece d'azione del terapeuta. La mediazione può avere però effetti terapeutici: il cambiamento a livello di relazioni e di significati ad esse attribuiti può portare a un benessere e alla remissione di eventuali sintomi. La mediazione familiare in Europa e in particolare in Italia sta cercando di trovare e affermare una identità precisa e originale.

Le persone devono essere considerate protagoniste della propria vita: è un principio di base del lavoro di mediazione. Il percorso deve essere

scelto dalle parti in totale autonomia e libertà, non vengono stilate relazioni, né formulate diagnosi e sono nettamente distinte dal procedimento giudiziario, cioè se le parti hanno intenzione di dare comunicazione sul percorso di mediazione e gli accordi presi, lo devono fare in prima persona.

Il percorso per la coppia può essere l'occasione per distinguere, forse per la prima volta, il ruolo coniugale da quello genitoriale che spesso si sovrappongono piuttosto che procedere paralleli. La coppia può arrivare a distinguere le varie realtà a cui è sottoposta: individuali, coniugali, genitoriali. Il mediatore lavora sul recupero di risorse personali, perseguendo il benessere dell'individuo, necessario per l'assunzione delle responsabilità e dei compiti genitoriali. Sono proprio gli individui stessi che, con la presenza e la professionalità del mediatore, potranno arrivare a un nuovo modo di rapportarsi ed essere genitori sempre, riconoscendo l'individualità propria e altrui. A queste condizioni la separazione e il divorzio, per quanto dolorosi, possono essere vissuti non come la fine totale, ma possibilmente come l'inizio di una nuova storia, forse più complicata e più difficile.

La mediazione: diversi modelli d'intervento

La mediazione familiare si basa “sulla consapevolezza che, proprio nei momenti più critici del ciclo della vita della famiglia, in particolare in una fase come quella della di una separazione in atto o del periodo successivo, la molteplicità dei bisogni e la necessità di nuove modalità organizzative e relazionali che si rivelino funzionali al soddisfacimento evolutivo dei bisogni stessi sono tali da non poter essere ricondotte esclusivamente a contesti di trattamento rigidi, formalizzati, obbligati.” (*La mediazione familiare*, Canevelli e Lucardi). Essa si fonda sul principio che le persone sono competenti riguardo le decisioni della propria vita, ma ciò non le rende sempre e comunque abili nel riconoscere i diversi bisogni che si presentano e di misurarli con quelli delle persone significative coinvolte. Vi è la necessità di ristrutturare relazioni, discriminare i diversi ruoli sociali e farsi carico anche dei propri limiti in merito alla propria decisionalità. Tutto ciò in un periodo di crisi caratterizzato da forte intensità emotiva come rabbia, delusione, senso di fallimento e sofferenza.

Quello che prima della crisi dava un senso di sicurezza, nella fase di separazione, che non si può identificare solo con il momento della decisione di separarsi o con la rottura del legame, diventa instabilità in se stessi, nell'organizzazione e nelle relazioni. I mediatori familiari nascono quindi anche per tutelare i figli delle coppie in via di separazione che vivono anch'essi la situazione critica.

Si vuole cercare di evitare che una separazione porti le persone ad entrare in un'escalation che potrebbe danneggiare la salute dei figli e la propria. È per questo motivo che la mediazione si sviluppa e diventa parte di un contesto strutturato e competente sia dal punto di vista formale-giuridico sia dal punto di vista di gestione relazionale delle persone. Le coppie in conflitto solitamente si rivolgono al Tribunale, affidando la propria esistenza ad una terza persona, senza però avere risposte alle loro domande esistenziali.

Se mediare significa “stare in mezzo”, il mediatore è colui che sta in mezzo ai conflitti, non facendone però parte. È colui che impara attraverso la conoscenza di sé a gestire la maggior parte delle emozioni che scaturiscono in un conflitto utilizzando i modelli che più gli sono consoni. È proprio per questo motivo che si può parlare di “mediatore dei conflitti”: un esperto che ha la possibilità di approcciarsi a diversi ambiti che possono contenere svariate “dimensioni” quali per l'appunto la famiglia, i famigliari, la scuola o le organizzazioni.

Il ruolo del mediatore è quello di restare un “agente di realtà”. Il suo interesse è accogliere e comprendere le istanze delle parti in lite, nel rispetto di ciò che loro stessi desiderano esporre. Alla sua posizione di terzietà deve corrispondere un atteggiamento neutrale, imparziale nel rispetto di confini etici quali la volontarietà delle parti, la riservatezza e l'assenza di giudizio.

Su questi principi si sono sviluppati differenti modelli di intervento di mediazione familiare, che possiamo a questo punto definire anche come

mediazione dei conflitti.

Nel nostro Paese nei primi anni Novanta viene fatta una differenziazione tra la mediazione globale e la mediazione parziale: la prima viene svolta da un esperto in grado di affrontare la riorganizzazione di tutti gli aspetti conflittuali, mentre la seconda si concentra su problematiche specifiche.

La base di tutti i modelli di mediazione è quello negoziale, il cui padre è John M. Haynes. Il modello si pone l'obiettivo di raggiungere il miglior risultato possibile utilizzando tecniche di negoziazione quali il *brainstorming* e il *problem solving*. Il mediatore funge da facilitatore. Le emozioni e i sentimenti sono tenuti sotto controllo e nel caso emergessero in modo invadente, la coppia verrebbe inviata a altro terapeuta (psicoterapia di coppia, counselor...).

Lo psicologo J. Haynes ha utilizzato la sua esperienza nel mondo socio-assistenziale e nelle organizzazioni d'impresa, trasportando alcune pratiche usate nella gestione dei conflitti nell'ambito familiare. Nel 1978 ha introdotto la mediazione nei servizi sociali, proponendo la figura del mediatore come colui che guida e "organizza le trattative di altre persone in difficoltà, attraverso un processo di negoziazione basato sulla contrattazione degli interessi e non delle posizioni" (F. Canevelli e M. Lucardi, *"La mediazione familiare. Dalla rottura del legame al riconoscimento dell'altro"*, Torino, Ed. Bollati Boringhieri, 2000, p.99).

A James Coogler viene attribuita la costruzione del modello strutturato.

La centratura di questo modello, orientato sul compito, stabilisce obiettivi chiari e ben definiti, consentendo solo incontri di coppia attraverso un percorso strutturato e predefinito in ogni sua fase. Caratteristica particolare è che, anche in questo modello, non vi è la possibilità di nominare le emozioni. Qualora ci sia una prevalenza nella coppia dell'aspetto emotivo, essa verrebbe rinviata a considerare altri tipi di consulenze.

Nel modello trasformativo di Bush e Folger (1994) il presupposto della mediazione è che questa ha le potenzialità per generare effetti trasformativi: il modello ridefinisce la qualità delle relazioni e del conflitto. Questo viene considerato nel suo essere neutrale e quindi viene accolto nella sua trasformazione dal negativo al positivo. I partecipanti conducono e il mediatore segue, concentrato sull'ascolto attivo e sulla reciprocità delle parti. Lo scopo principale di questo modello di mediazione è l'incoraggiamento alla capacità e al riconoscimento delle parti. Tra i metodi utilizzati si trovano l'*empowerment* e la *recognition*.

È presente attualmente, pur se usata in rari casi, una modalità di mediazione non approvata dalle principali associazioni di mediatori nazionali: la mediazione valutativa. L'accordo è l'obiettivo principale da raggiungere, il mediatore assume un ruolo fortemente direttivo, propone soluzioni per la risoluzione di problemi e anche modalità per comporre il conflitto. Ciò porta le parti a non lavorare in prima persona sulla propria autodeterminazione con il rischio di congelare il conflitto.

Un altro tipo di mediazione è la mediazione endoprocessuale. È applicata soprattutto in ambito di giudizio di separazione o di divorzio o di revisione delle condizioni di affidamento ed è suggerita dal tribunale. Si tratta di una mediazione parziale dato il numero di questioni limitate da trattare. I mediatori sono solitamente psicologi, psichiatri o assistenti sociali.

Verso la fine degli anni '80 emerge un altro modello, quello terapeutico/clinico. Questo modello si basa sull'eliminazione dei sentimenti di rabbia, ostilità, rivendicazione e vendetta e neutralizza o modifica i modelli disfunzionali di ostacolo all'accordo tra le parti. Il modello è riconducibile a Irvin e Benjamin (1995).

Benjamin, assistente sociale, offre alle coppie che si affacciano ai servizi sociali un percorso di mediazione finalizzato al raggiungimento degli accordi, previa una diagnosi di fattibilità di mediabilità. Anch'esso è un modello ben strutturato e valutabile in ogni suo step, dalla fase diagnostica (pre-mediazione) al *follow up*. La mediazione terapeutica si basa su un intervento centrato sul sostegno emotivo mediante tecniche di *problem solving*.

Il modello terapeutico/sistemico, invece, tiene conto dell'intero sistema familiare e del contesto allargato e prevede un approccio interdisciplinare. Viene data priorità agli aspetti emotivi-affettivi connessi al trauma della separazione. Il compito del mediatore è di ristabilire un minimo di armonia familiare a protezione dei figli. Per questo motivo è necessario che anche i figli partecipino agli incontri. La finalità è di aiutarli a non sviluppare possibili sensi di colpa o ideazioni che potrebbero nascere in

loro e rimettere quindi la responsabilità agli adulti.

Il modello integrato di mediazione familiare di Leonard Marlow in Italia nasce in seno all'associazione GeA di Milano. Viene dato in questo modello ampio spazio alla dimensione emotivo-affettiva e la mediazione si adatta alla coppia: sono le parti stesse che definiscono il processo. Il termine integrato si riferisce al fatto che vengono affrontati separatamente gli aspetti relativi alla responsabilità genitoriale (gestiti da mediatore) e quelli relativi agli aspetti economici (svolti da un consulente legale).

Il modello mediterraneo invece mette in luce la crisi emotiva coniugale. Il compito del o dei mediatori è quello di facilitare la comunicazione nella coppia, alla quale è lasciato il potere e la responsabilità di decidere se e come trovare una soluzione al conflitto. Strumento privilegiato è l'ascolto delle emozioni. Il percorso si sviluppa in quattro tappe: il consenso, la fattibilità, la mediazione e l'esito.

Il modello interdisciplinare, molto vicino al modello integrato, prevede una conduzione sinergica tra un legale ed un operatore sociale. Il primo si occupa delle questioni tecnico-finanziarie e giuridiche, mentre il secondo affronta le questioni riguardanti la comunicazione, la gestione e la riduzione del conflitto. Entrambi gli esperti presenziano alle sedute.

Il modello relazionale simbolico o “transizionale-simbolico” di Cigoli, Scabini e Marzotto si occupa dei legami (di coppia, tra generazioni, ecc) e

del fondamento delle relazioni familiari, volendone riconoscere il valore. È uno spazio di facilitazione e sostegno al processo di negoziazione delle relazioni familiari. L'intervento mira a favorire l'assunzione di nuovi ruoli, incoraggiando i genitori a valorizzare lo scambio con le generazioni che li precedono e con i loro figli.

Viene accolto in questo modello la pratica della co-mediazione in cui le questioni dei figli e quelle economiche sono trattate da due mediatori distinti ma compresenti. Vi è inoltre la possibilità di ricorrere anche ad incontri individuali e di invitare i figli ad uno o due incontri.

Il modello di mediazione familiare basato sui bisogni evolutivi, risalente a Francesco Canevelli e Marina Lucardi, è orientato alla ricerca di un equilibrio tra aspetti pragmatici (ricerca di accordi legati ad aspetti della separazione) ed emotivo-relazionali (relativi all'evoluzione del rapporto tra ex partner), tra superamento dell'evento critico e ridefinizione personale. Questo modello è parziale in quanto l'elemento centrale è la gestione della genitorialità e la ridefinizione del rapporto tra gli ex partner. Gli aspetti economici vengono rimandati all'ambito legale.

Il modello di mediazione di Jaqueline Morineau, è l'unico modello che dà molto rilievo al passato. Nasce dall'analisi della domanda dei confliggenti per sviluppare la comprensione delle parti, lasciando ad essi stessi il modo di gestire il conflitto. La mediazione viene condotta attraverso tre fasi principali definiti stadi catartici:

1. la *theoria* cioè l'espressione dei fatti e del vissuto e viene presentata

da entrambi. Viene data la parola alle parti che possono esporre una dopo l'altra la loro versione dei fatti senza mai venire interrotti.

2. la *crisis* che è il confronto dei due vissuti e dei sentimenti. Il mediatore espone in una sintesi descrittiva tutto ciò che le parti hanno raccontato, senza esprimere giudizio e restituendo solo le emozioni emerse. Ciò permette alle parti di entrare nel mondo della crisi, interrogandosi e riconoscendo sé e l'altro. Dà quindi la possibilità di prepararsi ad un nuovo modo di mettersi in relazione
3. La *catharsis* è infine la fase della purificazione, del superamento della crisi, il ritorno all'ordine.

Il modello eclettico, denominato anche ESBI, della Dott.ssa Isabella Buzzi e della sua Scuola, non effettua una valutazione preliminare della relazione all'interno della coppia genitoriale. L'acronimo ESBI significa: Emozioni, Strategie, Bisogni ed infine Interessi comuni che costituiscono una piattaforma teorica operativa.

Attraverso l'operato del mediatore è possibile per i confliggenti costruire una composizione armonica rispettosa dei bisogni di tutti e quindi in grado di superare la conflittualità. Soddisfacendo i bisogni reciproci, le parti superano l'interesse individuale per perseguire l'interesse comune.

È possibile però rimandare ad un sostegno specialistico la coppia o l'individuo nel caso risultasse necessario. Il percorso potrà proseguire in parallelo o essere eventualmente sospeso temporaneamente. Il mediatore aiuta le parti a sviluppare comprensione, lascia a loro il conflitto. La tensione presente nel conflitto permetterà alle parti di andare al di sotto del

problema apparente. Compito del mediatore è quello di valutare la sopportabilità delle emozioni messe in campo nel conflitto. È un modello che utilizza diverse tecniche, tra queste figurano il *reframing* (nelle sue forme di riassunto, parafrasi, perifrasi, traduzione, specchio, restituzione e *looping*), l'uso della domanda, la reciprocizzazione, il futurocentrismo, la normalizzazione, la dissonanza cognitiva, le inversioni di ruolo, la simbolizzazione (o tecniche simboliche), i sentiti emozionali, la razionalizzazione cognitiva, l'ascolto empatico attivo, l'analisi della domanda, il brainstorming, la negoziazione ragionata, l'uso dei paradossi. Non esiste una procedura predeterminata: viene deciso in base ad ogni singolo caso. I figli possono essere invitati a partecipare e gli avvocati delle parti possono essere presenti, così come possono essere condotti incontri individuali.

Nelle situazioni in cui gli incontri "vis à vis" tra i mediandi potrebbero rivelarsi ad alto rischio (casi di violenza o abusi), viene utilizzata un altro tipo di mediazione: la cosiddetta mediazione shuttle e caucus.

Il conflitto e la mediazione: due mondi che si appartengono

“Le definizioni di conflitto sono molteplici, ma è comune a tutte le idee che il conflitto sia una percezione”

(Pearson, 2016)

Siamo immersi in un Mondo e in un Paese dove vi è sempre più la necessità di gestire, controllare, mettere tutto sotto forma di regole, leggi per tranquillizzare, per dare un contenitore a tutto ciò che l'uomo può vivere o affrontare nella sua vita. Ma non tutto è scrivibile e controllabile. La società cambia, evolve, impara e addirittura regredisce. Molti studiosi fanno ricerche sulla famiglia e i suoi cambiamenti (la sociologia), sulle emozioni (le neuroscienze), le culture (l'antropologia), ecc. ma vi è sempre uno spazio sconosciuto e incontrollabile: Morineau definisce questo spazio come il “Vuoto”.

Si può parlare di conflitto quando si vivono momenti cosiddetti “critici” che siano a livello individuale (a partire da uno stato critico interno, ma non ascrivibile a nessuna ragione apparente o derivato da un motivo quale potrebbe essere una crisi coniugale o una lite con il vicino di casa...) o a livello di comunità (ascrivibile a gruppi di appartenenza più ampi, ad esempio controversie internazionali, contrasti tra gruppi di appartenenza sociale o religiosa...).

Il conflitto può essere definito come la presenza nel comportamento di un individuo di assetti motivazionali contrastanti rispetto alla meta. Indica quindi una contrapposizione tra ciò che una persona o il proprio gruppo di

appartenenza desidera e un'istanza interiore, interpersonale o sociale che impedisce la soddisfazione del bisogno o dell'obiettivo connesso a tale desiderio.

Il sentimento che emerge prioritariamente in queste circostanze è la frustrazione dato che il soddisfacimento del proprio bisogno appare, oltretutto, quasi inconciliabile con le proprie o altrui possibilità.

Vi sono diversi modi di definire il conflitto in letteratura, a seconda dei campi di applicazione utilizzati.

Vi è un conflitto "interiore" (nella mente della singola persona) e un conflitto "sociale" (tra due o più persone o gruppi).

Viene quindi distinto il conflitto intrapsichico o intrapersonale e il conflitto interpersonale.

Il conflitto *intrapersonale* riguarda desideri o mete contrastanti di cui il soggetto è normalmente consapevole, mentre si usa il termine "psichico o dinamico" per indicare il conflitto tra istanze mentali di una persona ad un livello non cosciente che solo in seguito ad una elaborazione personale o con l'aiuto di un esperto (solitamente uno psicoterapeuta) può emergere a livello conscio.

Il conflitto invece *interpersonale*, o conflitto sociale, si sviluppa tra due o più persone quando la soddisfazione di un desiderio o il conseguimento di un obiettivo da parte del singolo entra in contrasto con i desideri o gli obiettivi di altre persone: ciò che accade nella crisi di coppia. Può accadere che due persone in conflitto attraversino anche un conflitto psichico.

A seconda delle varie correnti della psicologia, vi sono diversi modi di intendere il conflitto.

Secondo la psicoanalisi (Sigmund Freud, "L'interpretazione dei sogni"), il conflitto si distingue in:

- **conflitto manifesto**, quando esistono due sentimenti contrapposti dei quali la persona è sufficientemente conscia;
- **conflitto latente**, se gli elementi manifesti, ammesso che ve ne siano, svolgono funzione di copertura, spesso deformata, nascondendo il reale conflitto.

Si possono identificare tre diverse modalità di conflitto nell'opera Freudiana:

1. conflitto tra principio di piacere e principio di realtà;
2. conflitto tra pulsioni sessuali e pulsioni di autoconservazione;
3. conflitto tra pulsioni di vita (Eros) e pulsioni di morte (Thanatos).

Secondo la psicologia individuale (Alfred Adler – allievo di Freud, staccatosi successivamente dal pensiero Freudiano e precursore della nascita dei consultori familiari), il conflitto, chiamato nevrosi conflittuale, è quell'insieme di atteggiamenti e comportamenti che entrano in contrasto con l'ambiente sociale. Causa di questo conflitto è un diffuso senso di inferiorità unito ad una forte antisocialità.

Il conflitto, secondo la psicologia del comportamento (i cosiddetti comportamentisti), viene definito come l'interferenza reciproca di reazioni comportamentali tra loro incompatibili. Kurt Lewin, pioniere della psicologia

sociale e altri psicologi lo classificano sulla base della tendenza della persona ad avvicinarsi o ad evitare un oggetto. In questa corrente vengono identificati quattro tipi di conflitto:

- conflitto tra due tendenze appetitive (o di avvicinamento): la persona si trova di fronte la scelta tra due istanze con forza appetitiva che si escludono a vicenda;
- conflitto tra una tendenza appetitiva e una avversiva (avvicinamento-evitamento): per esempio un bambino che si trova di fronte al cioccolato, ma teme la punizione dell'adulto;
- conflitto tra due tendenze avversive (evitamento-evitamento): la scelta di fronte a due alternative disturbanti che di solito provoca la ritirata (soldato in battaglia che vorrebbe ritirarsi, ma teme la corte marziale);
- conflitto tra due tendenze che sono sia appetitive che avversive (doppio avvicinamento ed evitamento): per esempio una proposta di lavoro quando se ne ha già uno.

Il conflitto quindi si manifesta, nel modello comportamentale, dal fatto che la vita dell'uomo si presenti dalla nascita come un progressivo cambio di ruoli o l'abbandono di essi per assumerne altri (da figlio a padre per esempio). Questo passaggio può provocare incertezza, ambiguità e angoscia.

L'uomo ha però dei meccanismi individuali per limitare le situazioni di conflitto e cioè:

- la separazione: i due ruoli in conflitto vengono distinti sia nel tempo che nello spazio;

- il compromesso: col quale rimandare l'azione, ristrutturare il ruolo o usarne uno contro l'altro;
- la fuga: il soggetto esce dai ruoli e se ne distacca.

Secondo la psicologia cognitivista il conflitto viene invece descritto come dissonanza cognitiva secondo cui la persona, di fronte al conflitto cognitivo, tende a ridurre la dissonanza cercando informazioni che sono a vantaggio della scelta operata.

Ed infine, secondo un approccio interdisciplinare, alcuni sociologi e politici individuano nel potere l'elemento centrale del conflitto. Ciò presuppone che gli elementi psichici e affettivi siano strettamente correlati alla dimensione sociale e culturale in cui il soggetto vive. Per esempio una coppia con forti valori religiosi che si separa può vivere un conflitto anche nella propria dimensione religiosa e spirituale.

Il conflitto quindi si innesca nel momento in cui una persona o un gruppo percepisce che è minacciato o è sul punto di esserlo. Questa minaccia può essere percepita dall'individuo come un'invasione del proprio essere, della propria individualità.

Il conflitto non deve essere inteso necessariamente con accezione negativa, può essere visto come un'opportunità per migliorare o cambiare delle relazioni. Può essere strumento di crescita personale e sociale e quindi, anche se minaccioso e, nel pensiero, distruttivo, può divenire fondamentale per la ristrutturazione individuale e sociale.

Il conflitto non ha natura patologica, anzi è fisiologico nelle relazioni umane. L'uomo è avvolto da bisogni da soddisfare, da quelli primari, fisiologici (nutrirsi, scaldarsi...) a quelli più elevati (bisogno di realizzazione) (vedi Maslow). Quando i propri desideri si incontrano con quelli altrui si crea armonia, mentre se si oppongono può generarsi un conflitto. Quando l'uomo è in presenza di confusione, instabilità, caos viene posto di fronte ad un sentimento di ignoto e non sempre riesce ad avere uno sguardo sul futuro. Egli diviene prigioniero di se stesso e così facendo rimane intrappolato. La ricerca di una via per affrontare il conflitto può risultare funzionale e liberatorio.

In diverse società e in diverse epoche storiche l'emozione della collera e la violenza venivano espresse attraverso delle rappresentazioni teatrali (le tragedie greche per esempio) o convogliate negli spettacoli dei gladiatori nell'Antica Roma. Violenza vista, ma non agita, in quanto veniva riconosciuto il fatto che la violenza facesse parte della natura umana e che fosse quindi da accettare e controllare. Morineau, ne *“Lo spirito della mediazione”* (Milano, Ed. Franco Angeli, 2003, p.31) afferma che *“la violenza ha [dunque] due volti: un volto benefico e uno distruttivo. Dal primo può nascere la vita, dal secondo la morte.”*

Nella società odierna invece dove tutto è regolato, sancito da leggi, pochi sono i contesti in cui poter dare voce e significato alle emozioni, soprattutto a quelle che appaiono e sentiamo distruttive. Ma conflitti ed emozioni fanno parte del normale ciclo di vita di qualsiasi essere umano, dalla nascita alla morte.

Le emozioni e l'empatia

L'essere umano è tale in quanto percepisce e trasmette emozioni. È un termine comunemente utilizzato, ma difficilmente può essere definito con precisione. Ad esso corrisponde in effetti “una classe molto estesa e non ben definita di comportamenti che rilevano essenzialmente una tendenza all'avvicinamento o alla “permanenza” in un certo stato (gioia, amore, orgoglio, allegria) o all'allontanamento, o “all'interruzione” di un certo stato (collera, gelosia, paura) si riferisce inoltre all'angoscia, alla vergogna ed alla depressione, stati che difficilmente il soggetto riesce ad interrompere mediante il suo comportamento. Con il termine di “emotività” ed “affettività” si può intendere un complesso di reazioni psicofisiche che accompagnano l'esistenza di un individuo. [...] L'emozione è strettamente collegata con la motivazione”. (Cesa-Bianchi Marcello, *Elementi di psicologia*, Milano, Ed. Unicopli, 1979, p.231).

Si può affrontare questa tematica da molteplici punti di vista: filosofico, psicologico, fisiologico, neurologico. Tra la conoscenza dei dotti e la conoscenza ingenua delle persone comuni vi sono sempre stati e vi sono ancora stretti rapporti. Si può dire che la filosofia è nata e si è sviluppata dal senso comune dato che si è occupata degli interrogativi posti da esso.

Ma il rapporto tra filosofia e senso comune non è unidirezionale, accade anche il contrario. Vi sono stati diversi studi in questo campo: tra i primi si trova l'analisi del significato attribuito dalle persone comuni alla parola emozione. Il modo più semplice e immediato è stato chiedere alle

persone di definirle: compito non così facile. Fehr e Russell (*Fehr B. e Russell J.A., Concept of Emotion Viewed from a Prototype, J.exper. Psychol.gen, vol.113,p.464, 1984*) sostengono che “tutti sanno cos'è un'emozione, fino a che non si chiede loro di definirla. In questo caso sembra che nessuno lo sappia.”

Secondo Galati D. (*Galati D., Le emozioni primarie, Ed. Bollati Berlinghieri, 1996, p.101*) “l'emozione può essere considerata il prodotto di diversi processi organizzati gerarchicamente e operanti indipendentemente l'uno dall'altro. Alcuni di questi processi, soprattutto quelli che occupano nella gerarchia un ordine più basso, sono preprogrammati e operanti già dalla nascita. Quelli invece che nella gerarchia occupano un ordine più elevato, soprattutto quelli che svolgono un ruolo di controllo e di modulazione della risposta emozionale, seguono lo sviluppo socioculturale dell'individuo,...[...]”.

Si può quindi ritenere che un'emozione è uno stato mentale dell'individuo, il quale reagisce consapevolmente o inconsapevolmente ad una situazione piacevole o spiacevole che può produrre benessere o malessere. La reazione avviene all'interno dell'organismo, in forma sia fisiologica che mentale. Diversa è l'esperienza affettiva che invece comprende tutte le reazioni emotive descritte, ne rielabora i contenuti, esamina le cause, lo sviluppo, le conseguenze, inglobando pertanto anche i processi cognitivi. Solitamente l'emozione provoca nell'organismo reazioni a funzioni quali la respirazione (il ritmo si modifica, si accelera o rallenta e

diviene generalmente irregolare), la pressione arteriosa (in genere aumenta) ed infine la resistenza elettrica della pelle (aumenta a causa della secrezione delle ghiandole sudoripare).

Un'emozione è intesa come possibile reazione che l'organismo può mettere in atto per far fronte ad una situazione presentatasi e le condizioni attuali in cui esso può trovarsi. È un esempio il caso dell'emozione di paura per un imminente esame: è la conseguenza della rappresentazione della situazione che si sta per affrontare e che produce un senso di inadeguatezza. Se gli elementi inattesi si potessero eliminare e si potesse quindi creare una situazione di estrema sicurezza, senza alcun imprevisto da tener conto, non si verificherebbe uno stato emotivo, ma solo un'attivazione di grado ottimale.

La prima forma di sviluppo emotivo si può leggere nelle manifestazioni non verbali: attraverso movimenti, gesti, atteggiamenti mimici e le modulazioni verbali. Successivamente nell'individuo si sviluppa la capacità di gestire le situazioni che solitamente hanno il potere di suscitare reazioni emotive. In questo caso si parla di trasformazione delle situazioni, in quanto certune perdono il potere di suscitare uno stato emotivo e altre lo acquisiscono. Tutto ciò per raggiungere una determinata maturità emotiva, cioè quella capacità di dominare una tensione, controllarla e scaricarla in modo adeguato.

Se ne deduce quindi che il controllo dell'emotività è uno degli aspetti necessari allo sviluppo personale.

Dato che le emozioni non sono però così facilmente controllabili, si

riesce più facilmente a gestirle se si impara a non temerle e ad accettarle, riconoscendole come normali manifestazioni del nostro essere. “L'organismo, nel provare affetto, ha certamente bisogno di percepire ad un qualche livello il cambiamento che interviene in una situazione e di valutare questo cambiamento in termini dell'esperienza passata e del contesto presente, deve utilizzare le abilità cognitive ai fini della sua esperienza affettiva” (a cura di Ammaniti M.e Dazzi N., *Affetti. Natura e sviluppo delle relazioni interpersonali*, Biblioteca di Cultura Moderna Laterza, s.l., Laterza, 1990, p.54 e 18).

Se ne deduce quindi che l'emozione arriva alla persona prima della sua capacità cognitiva di definirla, cioè prima “si sente”, poi, attraverso un passaggio più o meno razionale, si definisce ed infine si riconosce.

A livello cerebrale vi sono infatti due vie sensoriali, una corticale e l'altra sottocorticale. L'amigdala svolge un ruolo fondamentale nella valutazione degli stimoli emotivi. Essa riceve due categorie di connessioni: da un lato stimoli provenienti dalle aree sensoriali primarie e dalle aree associative secondarie (via corticale); dall'altro riceve informazioni sensoriali provenienti da vari nuclei talamici (via sottocorticale o talamica). Le due vie hanno funzioni diverse: la via talamica è una via più diretta e produce risposte più automatiche (per esempio la reazione di fuga ad uno stimolo emozionale di pericolo), mentre la via corticale invece invia l'informazione all'amigdala solo dopo che l'informazione è stata codificata e analizzata risultando quindi più consapevole.

Di seguito si introdurrà la scoperta dei neuroni specchio e il concetto di empatia quali concetti e elementi essenziali per arrivare al cosiddetto

ascolto “empatico” che può portare la persona ad un riconoscimento di sé, ma anche come capacità e competenza del mediatore nel riconoscere le emozioni e nel distinguere le proprie da quelle dell'altro.

Neuroni specchio e empatia

L'empatia deriva dal greco *empatéia*, composta da *en*-dentro e *pathos*-sofferenza o sentimento. Il termine veniva usato per indicare il rapporto emozionale di partecipazione che legava l'autore-cantore al suo pubblico.

Il termine empatia è stato coniato da Robert Fisher, studioso di arti figurative e di problematiche estetiche, ove con empatia intende la capacità della fantasia umana di cogliere il valore simbolico della natura. Viene concepito come la capacità di *sentir dentro* e di *con-sentire* e cioè di sentire la natura esterna come interna, la capacità di proiettare i sentimenti da noi agli altri e alle cose. Anche Theodor Lipps, filosofo e psicologo tedesco della fine dell'Ottocento, utilizzò il termine empatia per indicare l'attitudine al sentirsi in armonia con l'altro, cogliendone i sentimenti, le emozioni e gli stati d'animo.

Vi è oltretutto un concetto di empatia positiva con il quale si intende la capacità della persona di partecipare pienamente alla gioia altrui, avendo coscienza della felicità provata. In questi termini l'empatia positiva si potrebbe anche collegare al termine simpatia. Ma la gioia colta attraverso la simpatia è diversa dalla gioia colta tramite l'empatia. Nel primo caso, infatti si parla di una gioia non-originaria e quindi meno intensa e durevole rispetto a colui che si presenta più prossimo a questa gioia; mentre nel secondo caso, la gioia colta tramite l'empatia è di tipo originario, in quanto il contenuto di ciò che viene provato empatizzando con l'altro ha lo stesso contenuto.

Con empatia negativa invece si concepisce l'esperienza di colui che non riesce a empatizzare rispetto alla gioia altrui, trasferendo nel proprio vissuto originario le sue emozioni. Ciò accade quando un'esperienza presente o passata, o la stessa personalità della persona, funge da barriera alla sua capacità di cogliere la gioia altrui. L'esempio potrebbe essere quello della perdita di una persona cara che impedisce all'individuo di far emergere una simpatia verso la gioia di un'esperienza piacevole altrui e quindi di condividerla. In questo caso, infatti, il triste evento e i sentimenti di altrettanto tipo che ne derivano fanno sorgere un conflitto, in quanto l'io si sente diviso tra due parti: vivere della gioia altrui o rimanere nella tristezza di quanto accaduto.

L'empatia designa un atteggiamento verso il prossimo caratterizzato da un impegno di comprensione dell'altro, escludendo ogni attitudine affettiva personale (simpatia, antipatia) e ogni giudizio morale. Importante sottolineare gli aspetti della dualità e dell'assenza di giudizio. Ciò è fondamentale in quanto fattore di sopravvivenza della specie.

L'empatia è quindi l'attitudine a offrire la propria attenzione per un'altra persona, mettendo da parte le preoccupazioni e i pensieri personali. Si può comprendere che la qualità della relazione che si instaura in un ascolto "non valutativo" si concentra sulla comprensione dei sentimenti e dei bisogni altrui, senza per questo confondersi con l'altro.

In questo campo vi sono due pionieri fondamentali.

Il primo fu Charles Darwin che, con il testo di “L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali”, (*Darwin C., L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*), analizzava l'attività dei muscoli facciali nell'uomo correlata alle sue emozioni e se queste fossero apprese, indipendentemente dalla cultura di origine, o fossero innate. Fece oltretutto numerosi parallelismi riguardo le espressioni dell'uomo e dell'animale per sostenere la sua teoria.

Il secondo fu Giacomo Rizzolatti, con la scoperta dei neuroni specchio, il quale confermò che l'empatia non nasce da uno sforzo intellettuale, ma è parte del corredo genetico della specie.

Giacomo Rizzolatti, il massimo neuroscienziato italiano, nasce a Kiev nel 1937 e viene espulso dall'Unione Sovietica. Rientrato in Italia nel paese natio del padre in Friuli, si laurea in Medicina e si specializza in neurologia.

Nel 1992 Giacomo Rizzolatti, insieme ad un gruppo di scienziati nell'ambito della psicologia evoluzionista, scopre l'esistenza dei neuroni specchio, cellule motorie del cervello che si attivano sia durante l'esecuzione di movimenti finalizzati, sia osservando simili movimenti eseguiti da altri individui. È la base fisiologica dell'empatia, dell'apprendimento, della socialità. La scoperta dei neuroni specchio indica che il sistema motorio (includendo anche i sistemi emozionali) è

l'impalcatura su cui si è costruita la nostra comprensione delle azioni degli altri.

Rizzolatti scopre che, nelle aree deputate ai movimenti, le aree motorie, la medesima attività neuronale si verifica sia in chi compie un gesto, per esempio afferra un bicchiere, sia in chi lo guarda. Se si guarda qualcuno compiere un movimento qualsiasi, per esempio bere, è come se anche l'altro lo compiesse a livello cerebrale. Quindi non solo si impara quello che una persona fa, guardandola, ma se ne capiscono anche le intenzioni. Ciò accade anche nella sfera sensoriale, delle emozioni, un individuo può sentire ciò che l'altro sente nel momento in cui si è instaurata una connessione (non per forza una relazione).

I neuroni specchio sono situati nelle aree motorie del cervello. Fino a qualche tempo fa si riteneva che il sistema motorio producesse solo movimenti. Si è scoperto che molti neuroni dell'area motoria rispondono a stimoli visivi. Se si guarda una persona afferrare una bottiglia, il gesto viene "immagazzinato" in quanto il modo di afferrarla è già neurologicamente programmato. Vi è una comprensione istantanea dell'altro, senza il bisogno di utilizzare processi cognitivi superiori.

Accade la medesima cosa per quanto riguarda le emozioni. Si consideri per esempio il disgusto: lo stimolo olfattivo sgradevole, come può essere un uovo marcio, attiva nella persona determinate aree del cervello, se accanto vi è un'altra persona che lo guarda, ma non può sentire l'odore sgradevole, si attiva esattamente la stessa area del cervello. Quindi se ne deduce che anche per gli aspetti emotivi, vi è un legame intimo, naturale e

profondo tra gli esseri umani che non deducono l'altro, ma lo "sentono". È un processo più intuitivo che logico. Il neurone specchio dice: "tu ed io siamo la stessa cosa".

È per questo che i neuroni specchio risultano essere alla base dell'empatia, cioè la capacità di rapportarsi agli altri, di comprenderli, di solidarizzare con le loro sofferenze e le loro gioie. Rizzolatti, all'interno del libro *"In te mi specchio. Per una scienza dell'empatia"* spiega che gli individui vengono al mondo con una serie di meccanismi già presenti alla nascita. Un individuo nasce già con la capacità di provare emozioni, ma solo con l'esperienza (motoria e sensoriale allo stesso tempo) potranno emergere e consolidarsi determinati meccanismi. È quindi possibile pensare che si nasca con un atteggiamento positivo verso gli altri, ma che sia poi la società a modularlo. Anche la fiducia è un'altra base delle nostre scelte che si trasforma mano a mano che si cresce e si fa esperienza.

L'empatia è alla base della vita sociale. I neuroni specchio, secondo Rizzolatti, appartengono alla sfera intuitiva, non a quella cognitiva. Si attivano se un individuo si riconosce nell'altro. Ma intuitivo e cognitivo, come empatia e cultura, si influenzano a vicenda. Si può, con il ragionamento, capire ciò che non si "sente" attraverso i neuroni specchio, e, viceversa, si può bloccare l'azione dei neuroni specchio tramite un percorso razionale e culturale. Questo spiega perché l'empatia si attiva maggiormente verso coloro che ci stanno più vicino (familiari, vicini di casa, i concittadini, gruppi di appartenenza religiosi, sportivi...) o anche

guardando un film, in quanto ci si immedesima nell'attore o nella situazione. Ma possono venire inibiti nei confronti di chi viene considerato un “diverso” o viene per qualsiasi motivo disumanizzato (si pensi ad una persona che ci ha fatto un grave torto).

Simon Baron Cohen nel suo libro *“La scienza del male: l’empatia e le origini della crudeltà”* (Raffaello Cortina editore, 2012) spiega come mai l’efferatezza nazista fosse accettata, se non coadiuvata, da tante persone “perbene”, che ritenevano di avere un alto senso morale: madri affettuose, padri di famiglia rispettabili, cittadini esemplari. L'ebreo si era trasformato in un non appartenente alla razza umana. Vi sono quindi persone che hanno piacere a fare male o semplicemente sono abbastanza egocentrici da ritenere l'altro un oggetto e non una persona. Se ne può dedurre che ciò potrebbe avvenire proprio per mancanza di empatia, per indifferenza verso l'altro. Ma se si pensa alle guerre dove vi è uno schieramento e il nemico è colui da uccidere, l'altro perde appunto i connotati di essere umano, divenendo solamente un bersaglio. Dal momento in cui il soldato vede l'altro come padre di famiglia e portatore di affetti, relazioni, rischia di non portare a termine il suo compito, rischiando egli stesso la vita. A questo proposito è decisamente illuminante la canzone di Fabrizio De André *“La guerra di Piero”*: il soldato di ritorno dalla guerra incontra un altro soldato nemico, ma, essendo la guerra finita, esita nel colpirlo perché vede nell'altro una persona come lui, si rispecchia, “...e mentre gli usa questa premura, quello si volta, ti vede e ha paura ed imbraccia l'artiglieria...non ti ricambia la cortesia” (dal testo di Fabrizio De André, *La guerra di Piero*).

Se empatia significa dunque entrare nei panni degli altri non necessariamente però si riesce a empatizzare con tutti coloro che ci stanno intorno.

I neuroni specchio potrebbero essere attivati o disattivati anche da fattori culturali. Diviene, quindi, decisamente importante l'aspetto dei valori sociali e culturali dell'ambiente in cui si vive, ma anche dei valori personali ed individuali di ogni essere umano. Non sono però ancora state scoperte le modalità secondo cui questo meccanismo inibitorio o attivatorio agisce.

L'empatia è quindi un valore in quanto indispensabile per la sopravvivenza della specie ed ha valore "continuativo" cioè deve essere presente all'interno di una società.

Mediatore e mediando: solo una questione di empatia?

Ascoltare vuol dire capire
ciò che l'altro NON dice
(Carl Rogers)

Nella relazione che si instaura in un percorso di mediazione è proprio l'empatia, lo strumento principale della relazione, che permette alle persone di sentirsi ascoltate, e successivamente anche riconosciute, nel loro essere persone. La narrazione della propria storia o del proprio punto di vista da parte del mediando al mediatore consente ad esso di far emergere sia la parte cognitiva-razionale (il contenuto della sua storia) sia la parte emotiva legata a ciò che espone, ma non sempre detta o dichiarata.

Il mediando racconta e vive, capacità legata appunto ai neuroni specchio, il mediatore ascolta e vive anch'esso non solo il racconto in sé, ma le sensazioni e le emozioni che l'altro, anche senza volerlo, gli trasmette. Il mediando in sé e per sé svolge il suo compito di narratore con le sue richieste di aiuto o di semplice ascolto o sostegno in una situazione per lui conflittuale, mentre il mediatore ha il compito oneroso di ascoltare attraverso un ascolto empatico, assente da giudizio o valutazioni.

Quindi il mediatore funge inizialmente da specchio per il mediando per poi divenire un canale di comunicazione, con l'attenzione a non gestire o indirizzare la conversazione, a non allearsi, ma a rimandare ciò che sente. Il mediatore, dando un nome alle emozioni, può consentire all'altro di

interrogarsi e identificare in sé quell'emozione. Ciò consente il passaggio, se così si può descrivere, dell'emozione dal livello talamico-sottocorticale (via breve) al livello dell'amigdala (via corticale), rendendola più consapevole e quindi più gestibile e controllabile.

L'emozione nominata diventa così più “leggera” e può consentire ai mediandi di ascoltare e comprendere se stessi. Nella mediazione gli individui possano far fluire le emozioni che nascono dalla “pancia” per poi trattarle ad un livello più controllabile e consentire loro di umanizzarsi e umanizzare l'altro. Partendo da questo presupposto si può realmente iniziare un confronto dato che si può essere in possesso di quegli strumenti che, anche se non eliminano definitivamente il conflitto, permettono alle persone di con(-)vivere, trasformare la relazione.

Un mediatore per poter svolgere la professione deve possedere una certa capacità empatica e saper ascoltare (ascolto attivo). Se vi è ascolto attivo all'interno della relazione comunicativa c'è empatia.

Grazie alle sue conoscenze (le emozioni, le strategie conflittuali, ...) e alle sue competenze tecniche (ascolto attivo, sospensione del giudizio, imparzialità, ...) il mediatore è in grado di ascoltare e comprendere i bisogni profondi che stanno dietro a ciò che può sembrare una pretesa delle parti coinvolte in un conflitto.

Per comprendere l'altro attraverso l'ascolto è necessario generare empatia, disposizione che permette l'ascolto dei sentimenti e delle emozioni dietro alle parole e la visione delle cose secondo il punto di vista altrui superando giudizi e stereotipi.

Bibliografia

F. Canevelli e M. Lucardi, *“La mediazione familiare. Dalla rottura del legame al riconoscimento dell'altro”*, Torino, Ed. Bollati Boringhieri, 2000, p.99

Cesa-Bianchi Marcello, *Elementi di psicologia*, Milano, Ed. Unicopli,1979, p.231

Darwin C., *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali”*

Fehr B. e Russell J.A., *Concept of Emotion Viewed from a Prototype*, J.exper. Psychol.gen, vol.113,p.464 (1984)

Galati D., *Le emozioni primarie*, Ed. Bollati Berlinghieri, 1996, p.101
a cura di Ammaniti M.e Dazzi N., *Affetti. Natura e sviluppo delle relazioni interpersonali*, Biblioteca di Cultura Moderna Laterza, s.l., Laterza, 1990, p.54 e 18

Morineau, *Lo spirito della mediazione*, Milano, Ed. Franco Angeli, 2003, p.31

Sigmund Freud, *“L'interpretazione dei sogni”*

Simon Baron Cohen nel suo libro *“La scienza del male: l'empatia e le origini della crudeltà”* (Raffaello Cortina editore, 2012)

