

Master in Mediazione Familiare



Titolo Tesi: “Nei meandri della mediazione familiare”

Yuliza Gloria Fernàndez

A.A 2018/2020

INDICE

Capitolo 1

- ***Breve spiegazione di che cosa è in generale la mediazione..... - pag. 4***
- 1.1 Che cos'è la mediazione?..... - pag. 4
- 1.2 Mediazione in ambito civile e commerciale..... - pag. 4
- 1.2.1 Quali sono le tipologie?..... - pag. 4
- 1.2.2 L'avvio della mediazione..... - pag. 5
- 1.2.3 Come si svolge la mediazione?..... - pag. 5
- 1.3 Che cos'è la mediazione familiare?..... - pag.6

Capitolo 2

- ***Modelli di mediazione familiare..... - pag. 9***
- 2.1 Modello Strutturato Globale..... - pag. 9
- 2.2 Modello Negoziale..... - pag. 9
- 2.3 Modello Trasformativo..... - pag. 10
- 2.4 La Mediazione Valutativa..... - pag. 11
- 2.5 La Mediazione Endoprocessuale..... - pag. 11
- 2.6 Modello di Mediazione Familiare Terapeutico..... - pag. 11
- 2.7 Modello sistemico di Mediazione Familiare..... - pag. 12
- 2.8 Modello Mediterraneo..... - pag. 13
- 2.9 Modello Interdisciplinare..... - pag.13
- 2.10 Modello Relazionale Simbolico..... - pag. 14
- 2.11 La Mediazione familiare basata sui bisogni evolutivi..... - pag. 14
- 2.12 Modello Morineau..... - pag. 15
- 2.13 Modello Eclettico..... - pag. 15
- 2.14 Strategie importanti nel modello eclettico..... - pag. 18
- 2.15 Riflessioni di vari studiosi sui modelli di mediazione..... - pag. 18

Capitolo 3

- **Interviste ai mediatori professionali sulla mediazione**..... - pag. 22
- 3.1 Domande ai mediatori professionali..... - pag. 22
- 3.2 Risposte dei mediatori professionali..... - pag. 23
- **Mediatore A**..... - pag. 23
- **Mediatore B**..... - pag. 26
- **Mediatore C**..... - pag. 28
- 3.3 Riflessione sulle interviste ai Mediatori professionali..... - pag. 30

Capitolo 4

- **Figure mediatrici nell'epica classica**..... - pag. 32
- 4.1 Primo tentativo di mediazione nell'Iliade..... - pag. 33
- 4.2 Secondo tentativo di mediazione nell'Iliade..... - pag. 33
- 4.3 La mediazione conclusiva dell'Odissea..... - pag. 35
- 4.4 Riflessione sulla mediazione nell'epica omerica..... - pag. 36

- **Bibliografia**..... - pag. 37
- **Sitografia**..... - pag. 38
- **Fonti Normative**..... - pag. 38

Capitolo 1

Breve spiegazione di che cosa è in generale la mediazione.

1.1 Che cos'è la mediazione?

La **mediazione** è una pratica per la **gestione dei conflitti**, il cui obiettivo è quello di condurre le parti in disaccordo a ricercare e trovare una soluzione attraverso l'ausilio del **mediatore**.

Il **mediatore**, quindi, è un soggetto **terzo e imparziale** che, dopo aver individuato le possibili motivazioni del conflitto, aiuta le parti a raggiungere un **accordo amichevole** o formula lui stesso una **proposta per la conciliazione**¹.

Il compito del **mediatore**, pertanto, è quello di indurre i litiganti, attraverso un confronto pacifico e costruttivo, a rivedere le proprie posizioni e a sviluppare un nuovo punto di vista su ciò che ha determinato la controversia e che li ha indotti a ricorrere a un mediatore.

Prima di procedere, occorre usare in modo corretto la terminologia, cioè stabilire la differenza tra mediazione e conciliazione.

Spesso si usa erroneamente il termine “**conciliazione**” al posto di “**mediazione**”, ma tra i due termini esiste una differenza sostanziale: la **mediazione** è il procedimento finalizzato al raggiungimento di un **accordo** tra due parti in disaccordo; la **conciliazione**, invece, è il risultato finale e quindi l'eventuale risoluzione della controversia².

In particolare, per la mediazione familiare si può dire che **conciliazione** verifica se procedere o meno alla separazione dei coniugi, invece **mediazione** cerca come procedere alla separazione o eventualmente alla continuazione della vita di coppia.

1.2 Mediazione in ambito civile e commerciale.

1.2.1 Quali sono le tipologie?

L'istituto della mediazione nasce in ambiti più generali; la sua applicazione alle problematiche della famiglia e della vita di coppia è recente, risale circa agli anni Settanta del secolo scorso.

In generale distinguiamo tre tipologie di mediazione in ambito civile e commerciale:

¹ John Haynes, Gretchen Haynes, Larry Fong, “*La Mediazione. Strategie e tecniche per la risoluzione positiva dei conflitti*”, Roma, 2004

² Bruni, “*La conciliazione delle controversie: Un metodo antico con un cuore moderno*”, Rivista Mediores, 5/2005

- **facoltativa**: quando sono le parti a decidere se avviare o meno un tentativo di composizione pacifica della controversia, in qualunque tipo di problema siano coinvolte. In questo caso, una parte invita l'altra a presentarsi dal mediatore e, se quest'ultima accetta l'invito, si procede al percorso di mediazione;³
- **obbligatoria**: per determinati ambiti la legge prevede espressamente che è obbligatorio esperire un tentativo di mediazione prima di ricorrere al giudice ordinario;⁴
- **delegata**: quando il giudice, nel corso della causa, richiede l'intervento di un mediatore.⁵

1.2.2 L'avvio della mediazione.

La domanda di mediazione deve essere presentata presso un organismo di mediazione che abbia sede nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.

Nel caso di domande di mediazione presentate presso due organismi diversi, sarà data priorità a quella depositata per prima.

Nella domanda occorre indicare l'organismo di mediazione, le parti, l'oggetto e le ragioni della controversia.

L'organismo poi designa il **mediatore** (in base ai criteri della rotazione e/o della competenza per materia) e fissa il primo incontro tra le parti **non oltre 15 giorni** dal deposito della domanda.

Le parti possono anche individuare congiuntamente il mediatore tra i nominativi inseriti negli elenchi, prima della designazione da parte del responsabile dell'organismo.

1.2.3 Come si svolge la mediazione?

Possiamo descrivere un procedimento tipo.

I soggetti arrivano presso la sede dell'Organismo, da soli o accompagnati dai propri assistenti (avvocati), e vengono fatti accomodare nella sala dove si svolgerà il procedimento: qui li attende il mediatore designato.

Il mediatore li fa sedere intorno al tavolo e fa un breve discorso di presentazione.

Poi il mediatore dà la parola ai soggetti affinché ognuno di loro possa esporre personalmente e

³ Art. 2 del Decreto Legislativo 04/03/2010 n.28

⁴ Art. 5 del Decreto Legislativo 04/03/2010 n.28

⁵ *Ibidem*

liberamente la propria opinione sul problema che li ha condotti in mediazione; terminata ogni singola esposizione, gli eventuali assistenti, se lo desiderano, possono aggiungere qualcosa a quanto detto dal loro assistito.

La sessione congiunta iniziale dura normalmente 30/45 minuti.

Poi il mediatore incontra separatamente i soggetti, prima l'uno e poi l'altro, per approfondire con loro la questione: i soggetti sono sempre accompagnati dai loro eventuali assistenti.

In questa fase il mediatore pone molte domande, onde consentire al soggetto di poter esprimere tutto il suo pensiero: tutto ciò che il soggetto dice al mediatore in questa fase è assolutamente riservato e il mediatore non deve rivelarlo all'altro interlocutore.

Il numero degli incontri separati è variabile secondo le circostanze e le necessità: ogni incontro separato dura normalmente 20/30 minuti.

Se lo ritiene opportuno, il mediatore può conferire privatamente anche solo con l'eventuale assistente.

Se viene richiesto, il mediatore può altresì lasciare il tempo necessario al soggetto e al relativo assistente per conferire privatamente fra loro, così come è possibile che gli assistenti dei soggetti si incontrino da soli, con o senza il mediatore.

Terminati gli incontri privati, il mediatore passa alla terza e ultima fase: i soggetti tornano nuovamente insieme per la conclusione dell'incontro, che può essere positiva, in caso di accordo, o negativa in caso di mancato accordo.

1.3 Breve descrizione della mediazione familiare.

1.3 Che cos'è la mediazione familiare?

Per **Mediazione Familiare** si intende **un processo collaborativo di risoluzione del conflitto all'interno di una coppia** (coniugata o convivente), in cui la coppia, il cui rapporto sta finendo o è finito, è assistita da un soggetto terzo imparziale (Mediatore), in modo che i due comunichino l'uno con l'altro e trovino una soluzione, accettabile per entrambi, dei problemi in questione.

Nella Mediazione le parti presentano il loro rispettivo punto di vista sugli aspetti importanti che devono essere definiti: i figli, la situazione finanziaria, le proprietà e qualsiasi altra problematica; il percorso si conclude con la stesura di un **Accordo Scritto** che fungerà da guida.

Tecnicamente la mediazione che riguarda le controversie fra genitori e figli o tra fratelli si

chiama **Mediazione in Famiglia**.

La Mediazione Familiare è complementare alla Consulenza Legale e al Negoziato da parte degli avvocati: non li sostituisce! L'accordo scritto che si raggiungerà attraverso la Mediazione sarà infatti valutato dagli avvocati ed eventualmente inserito nelle pratiche della separazione.

La **Mediazione Familiare** persegue i seguenti **obiettivi**:

- ridurre la componente emotiva e irrazionale del conflitto tra le parti;
- favorire una forma di comunicazione costruttiva;
- minimizzare le conseguenze negative della rottura familiare e della dissoluzione del matrimonio;
- limitare le recriminazioni personali all'interno della coppia;
- promuovere l'**approccio consensuale alla separazione** riducendo il conflitto, nell'interesse di tutti i membri della famiglia, studiando soluzioni alternative che lascino alle parti la possibilità di fare delle concessioni senza compromettersi e mantenendo il rispetto di sé e dell'altro;
- proteggere **gli interessi e il benessere dei figli**, in particolare raggiungendo accordi appropriati che abbiano una durata a lungo termine per ciò che concerne il loro affidamento;
- sostenere la continuità nelle relazioni fra i membri della famiglia, specialmente in quelle fra genitori e figli, tutelando l'importante principio della cogenitorialità.⁶

È utile pensare alla Mediazione come a uno **strumento "per vincere tutti e due"** - come afferma **Lisa Parkinson**⁷ - con il quale non c'è tra i due coniugi, che chiedono aiuto al mediatore, uno che possa vincere sull'altro, ma con il quale una terza persona, che non ha altro potere se non quello che i coniugi stessi le conferiscono, non prende in carico solo la dimensione del contenuto/oggetto della disputa, ma si preoccupa anche dell'accordo da raggiungere. **Annie Babu** (1997) illustra il concetto "**vincere tutti e due**" utilizzando l'esempio di due bambine che litigano per avere l'unica arancia rimasta in cucina all'ora della merenda. La madre, richiamata dalle grida delle figlie, interviene perché entrambe esprimano i loro bisogni e si scopre così che una voleva la spremuta da bere e l'altra la buccia da mettere nella torta. Ecco allora che le ragazzine tornano a giocare con la sensazione di aver vinto entrambe, come è stato realmente.

⁶ <https://www.morenapeggi.com/mediazione-familiare>

⁷ L. Parkinson, "L'esperienza inglese dei servizi di mediazione familiare" in Scabini-Rossi "Rigenerare i legami: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie", Milano, 2003

Senza manifestare i propri bisogni non avrebbero potuto uscire entrambe vincitrici.⁸

È proprio questo il principio della Mediazione: far emergere i bisogni dell'intero nucleo familiare che va disgregandosi, per valorizzare le competenze genitoriali, perché non ci siano né vincitori né vinti e per sentirsi più sollevati, con il ristabilimento di un clima di comunicazione e di cooperazione.

⁸A. Babu et P. Bonnoure-Aufière, *“Guide du Médiateur Familial”*, Toulouse, 2003

Capitolo 2

Modelli di mediazione familiare.

La mediazione familiare in ambito matrimoniale nasce nel 1974 per iniziativa di James Coogler, che creò in Atlanta il Family Mediation Center, da cui scaturì, due anni più tardi, la Family Mediation Association (FMA).

2.1 Nel 1978 pubblicò il suo libro, in cui espose la sua teoria sulla mediazione familiare, chiamata oggi **Modello Strutturato Globale**; questo libro è stato il primo manuale a disposizione dei mediatori familiari.⁹

Il modello strutturato globale è articolato in quattro fasi:

- 1) la prima fase è contraddistinta dalla definizione dei problemi, in cui le parti devono spiegare in modo chiaro e distinto le loro difficoltà;
- 2) La seconda fase consiste nella raccolta più ampia possibile di informazioni, fatta dal mediatore;
- 3) La terza fase è la formulazione delle ipotesi e l'analisi delle conseguenze di queste ipotesi;
- 4) La quarta fase è la scelta dell'opzione che offre la soluzione migliore al problema discusso.

Caratteristiche fondamentali del Modello Strutturato Globale sono:

- 1) precisa strutturazione e definizione del percorso di mediazione, nella convinzione che solo un quadro ben definito protegga dal disordine e dal caos;
- 2) controllo delle emozioni e di tutto ciò che appartiene alla sfera dell'irrazionale;
- 3) equidistanza del mediatore rispetto ai clienti;
- 4) principale compito del mediatore è condurre le parti in conflitto a cercare e trovare soluzioni.

2.2 Qualche anno più tardi, nel 1981, John Haynes, che veniva da una pluriennale esperienza di negoziatore nel campo socio-assistenziale e in quello del lavoro, pubblicò un libro per la formazione dei futuri mediatori. Il suo modello di mediazione, che ricorre a strumenti tipici della gestione dei conflitti che sorgono nel mondo dell'impresa e del lavoro, è chiamato **Modello**

⁹ J. Haynes, "Divorce Mediation: A Practical Guide for Therapist and Counselors", 1981

Negoziale. Le tecniche tipicamente usate in questo modello sono il *problem-solving* e il *brain-storming*.

Il *problem-solving* è un'attività finalizzata a raggiungere una condizione desiderata a partire da una condizione iniziale data.

Il *brain-storming* è una tecnica impiegata per stimolare la parte creativa di una persona, mediante la libera espressione delle idee, per raggiungere la soluzione di un problema. Nell'attività di mediazione questa tecnica contribuisce a creare un clima di accettazione reciproca fra le parti in conflitto.

Grande importanza nel modello negoziale ha anche il *reframing* (termine che si può tradurre con "riformulazione"), che consiste nel cambiare il modo di percepire una situazione, e quindi nell'attribuire a essa un significato diverso; in altri termini nel cambiare il proprio punto di vista di fronte a qualcosa, nel vedere una situazione sotto una diversa prospettiva.

2.3 Nel 1994 Bush (legale ed esperto di problemi giuridici) e Folger (studioso della comunicazione), partendo dalle rispettive competenze, propongono il **Modello Trasformativo**,¹⁰ in esso il mediatore guida le parti in conflitto lungo un percorso che serve a migliorare se stessi, per affrontare in modo più efficiente il problema in atto ed eventuali problemi successivi. I termini chiave di questo metodo sono *Empowerment* (potenziamento) e *Recognition* (riconoscimento); con queste due procedure innanzitutto si supera lo smarrimento tipico dei soggetti coinvolti in una separazione o in un divorzio.

L' *Empowerment* rende le parti capaci di definire le loro problematiche e di cercare da sole le soluzioni; ciascuna delle parti in conflitto con l'aiuto del mediatore impara a definire i propri obiettivi, a valutare con chiarezza le varie opzioni, a prendere coscienza delle proprie risorse e delle proprie abilità (e anche eventualmente ad acquisire nuove abilità), a comprendere di essere in grado di prendere decisioni responsabili. Tutto ciò conduce le parti a una maggiore sicurezza e a una migliore autostima, che si traduce nell'autonomia decisionale.

La *Recognition* rende le parti capaci di vedere e capire il punto di vista dell'altro e di comprendere i motivi delle sue decisioni. La *Recognition* è un processo che si realizza per gradi; man mano che si procede, una parte impara a rivelare all'altra la propria *Recognition* e a prestare ascolto alla *Recognition* dell'altra.

¹⁰ R.A.B. Bush e J..P. Folger, "The promise of mediation", 1994

La *Recognition* avviene in cinque livelli successivi:

- 1) considerazione di dare all'altro la propria *Recognition*;
- 2) desiderio di dare all'altro la propria *Recognition*;
- 3) pensare di dare all'altro le propria *Recognition*;
- 4) dare all'altro la propria *Recognition* attraverso le parole;
- 5) dare all'altro la propria *Recognition* attraverso azioni concrete.

Tutto ciò crea un clima meno conflittuale, più disteso, quindi generalmente più adatto a soluzioni migliori.¹¹

2.4 Criticato dalla letteratura specifica e poco usata è la **mediazione valutativa**, in cui il mediatore ha un ruolo fortemente direttivo; propone le vie da seguire per arrivare alla risoluzione dei problemi e le modalità per comporre il conflitto. È usata abitualmente in contesti civili e commerciali; non è ammessa dalle principali associazioni di mediazione familiare.¹²

2.5 Si ha **mediazione endoprocessuale**, quando il tribunale, durante una causa di separazione o di divorzio, suggerisce un intervento di mediazione per mitigare la litigiosità delle parti o per risolvere le controversie riguardanti l'affido dei figli. I mediatori sono per lo più psicologi, psichiatri o assistenti sociali. Se le questioni sono di carattere economiche (divisione di proprietà cointestate, assegno di mantenimento ecc.) si ricorre a un avvocato come mediatore. Si tratta di una prassi, proprio per la tipologia dei casi, raramente utilizzata.¹³

2.6 Il **Modello di Mediazione Familiare Terapeutico** è centrato soprattutto sugli aspetti emotivi delle coppie in crisi. L'idea di fondo su cui si basa questo modello è che, solo dopo aver eliminato i sentimenti di ostilità e di rabbia e i desideri di vendetta, si può giungere a un accordo fra le parti. Il mediatore in prima istanza effettua una valutazione psicologica della coppia per verificarne la disponibilità a questo tipo di intervento (fase di pre-mediazione, in cui il mediatore può, a suo giudizio, incontrare separatamente le parti). Il mediatore, che deve essere molto esperto e dotato di una forte preparazione in campo psicologico, si comporta durante il processo

¹¹ C. Currie, "Mediating off the grid in *Dispute Resolution Journal*", 2004

¹² L. Randolph Lowry In cap.4 di Folberg, Milne, Salem, "Manuale di mediazione familiare" 2008

¹³ <https://www.progettoconciliamo.it>

di mediazione come un consigliere della coppia. L'efficacia della sua azione deve essere duratura nel tempo; perciò secondo questo modello è previsto un controllo (*follow-up*) dopo sei settimane, per verificare se l'accordo realizzato ha i presupposti per poter essere mantenuto. In Italia c'è discussione fra gli esperti sull'utilità e sull'opportunità del coinvolgimento dei figli nel modello.¹⁴

Nel caso di fallimento della mediazione, il mediatore deve inviare la coppia ad altri contesti (giudiziali o terapeutici).

2.7 Il Modello sistemico di Mediazione Familiare fa riferimento alla teoria della comunicazione e dell'informazione e alla teoria generale dei sistemi. Tiene conto dell'intero sistema familiare; viene presa in considerazione la famiglia, intesa in senso allargato; il focus è quindi sulle varie generazioni (genitori della coppia in crisi, ovviamente la coppia in crisi, i figli ecc.); sono previste, come è intuibile, sedute con i vari componenti della famiglia. Tutto ciò serve a esaminare il contesto, o per meglio dire la rete relazionale, di entrambe le parti, sotto il profilo bio-psico-sociale.

La mediazione può essere condotta da un solo mediatore oppure può esserci co-mediazione, in cui un mediatore psicologo è affiancato da un mediatore-avvocato. Anche in questo modello, come nel precedente, è prevista una fase di pre-mediazione, in cui i partner fanno un bilancio personale degli anni vissuti insieme, individuando le cause che hanno determinato la crisi. In questa fase si verifica se la separazione è o non è definitiva. In questo secondo caso, viene redatto un contratto di mediazione, in cui le parti inseriscono tutti i temi che intendono affrontare; la sottoscrizione di questo contratto impegna le parti a seguire un percorso, che consiste nella negoziazione ragionata (la fase più lunga e costruttiva), in cui sono esaminate le possibili soluzioni ai problemi contenuti nel contratto. Al termine, il mediatore fissa per iscritto gli accordi raggiunti e ne consegna copia a entrambi i partner. Ciascuno di essi decide liberamente se continuare su nuove basi la vita di coppia o se formalizzare una procedura legale di separazione.

Il *Modello sistemico di Mediazione Familiare* è un modello parziale, dove vengono trattati solo i problemi relativi all'affidamento dei figli. In un primo incontro devono essere presenti entrambi i genitori. Non è ammessa la presenza dei figli. Una volta che si è deciso di intraprendere il vero e

¹⁴ H. Irving e M. Benjamin, "Family Mediation Contemporary Issues", 1995

proprio percorso di mediazione, esso si sviluppa in una serie di incontri in cui si affrontano i nodi emersi, fino al raggiungimento di accordi. Due anni dopo gli accordi (che non hanno necessariamente forma scritta, ma che possono essere fissati per iscritto su richiesta delle parti), i genitori hanno un colloquio con un operatore diverso da quello che ha condotto la mediazione, per verificare la tenuta e l'efficacia degli accordi.

È un modello che non ha regole o direttive fisse; sono le parti stesse che definiscono il percorso della mediazione. Il termine “integrato” si riferisce alla relazione tra il mediatore vero e proprio e il consulente legale (o i consulenti legali), che collaborano entrambi alla gestione del conflitto.

2.8 Il Modello Mediterraneo è così chiamato perché elaborato dal C.R.I.S.I. (Centro Ricerche Interventi Stress Interpersonale) di Bari. In modo simile al Modello di Mediazione Familiare Terapeutico, è centrato sulla crisi emotiva come elemento caratterizzante il conflitto tra i partner.

Il percorso previsto da questo modello è scandito da 4 tappe:

- 1) il consenso: il mediatore incontra singolarmente le parti per acquisire il consenso ad avviare il percorso.
- 2) la fattibilità: le parti si incontrano entrambe con il mediatore per vedere se il percorso è praticabile.
- 3) la mediazione: in cui il mediatore ha soprattutto il compito di tutela e di guida, facendo affidamento soprattutto sulla propria capacità di ascolto. In questa fase il mediatore cerca di riconoscere (e di far riconoscere al partner) ciascuno dei due come persona, al di là del suo ruolo coniugale e della stessa crisi coniugale.
- 4) l'esito: miglioramento della comunicazione tra le parti; rinvenimento di accordi condivisi; eventuale (esito ottimale) pacificazione.

2.9 Il Modello Interdisciplinare ha caratteristiche simili al Modello Integrato, ma si differenzia da questo perché sono presenti agli incontri con le parti due mediatori (co-mediatori): un legale e un operatore sociale. Il primo si occupa delle questioni di diritto (tutela della parte più debole, questioni riguardanti i figli ecc.), il secondo cura le difficoltà emotive, comunicative e relazionali di entrambe le parti. Negli incontri nessuno dei due co-mediatori riveste funzione di leader, ma entrambi intervengono secondo le modalità con cui si sviluppa l'incontro e gli argomenti che via via si presentano. Dopo ogni incontro ci sono due *feed-back*, uno fra i due mediatori circa

l'andamento del colloquio con la redazione di un dossier, l'altro fra le parti in mediazione, che riflettono sugli obiettivi raggiunti a partire dalle loro diverse posizioni.

Si tratta di un modello che richiede tempo, ma molto efficace, specialmente nei casi più complessi.

2.10 Il Modello Relazionale Simbolico si concentra su ciò che è fondamentale nelle relazioni familiari, al di là dei cambiamenti storici dell'istituzione famiglia. In questa prospettiva, la famiglia è considerata nel suo significato primario di struttura organizzativa che lega le differenze fondamentali dell'essere umano: tra generi (uomo e donna), tra generazioni (chi genera e chi è generato, cioè genitori e figli), tra stirpi (genealogia paterna e materna, cioè la famiglia originaria dell'uomo e la famiglia originaria della donna).

L'*iter* previsto da questo modello prevede, dopo il primo contatto, un percorso preliminare dedicato alla verifica delle condizioni di mediabilità. Segue la fase negoziale vera e propria, secondo la logica della negoziazione ragionata (che tocca tutte le problematiche: i figli e i beni materiali). La mediazione termina con la redazione di un progetto d'intesa, documento sottoscritto da entrambi, che può essere portato all'avvocato e prodotto nell'eventuale giudizio in tribunale. Anche in questo modello, come nel Modello Interdisciplinare, c'è co-mediazione: le questioni riguardanti i figli e le questioni economiche sono trattate da due mediatori diversi ma compresenti. È anche prevista la possibilità della presenza dei figli nella stanza di mediazione.¹⁵

2.11 La Mediazione familiare basata sui bisogni evolutivi è un modello orientato sia su aspetti pragmatici (ricerca di accordi) sia su ciò che riguarda la sfera emotiva e relazionale. Il termine "evolutivi" riguarda il cambiamento nel tempo (appunto l'evoluzione) del rapporto tra i due partner e la loro genitorialità (rapporto dei due genitori con i figli).¹⁶

Nella fase preliminare il mediatore può avere colloqui separati con ciascuno dei due (due colloqui al massimo).

Nel prosieguo della mediazione, alla presenza di entrambi i partner, il compito del mediatore è fare in modo che i due trovino un'area (o più aree) in cui confrontarsi e prendere decisioni in comune. Il mediatore cerca di facilitare la comunicazione diretta tra i due, cosicché ciascuno

¹⁵ E. Scabini e V. Cigoli, "Il familiare: legami, simboli, transizioni", 2000

¹⁶ F. Canebelli e M. Lucardi, "La mediazione familiare," Torino, 2000

riconosca l'altro come negoziatore. Le tecniche usate sono lo sbilanciamento (il mediatore si avvicina verso l'uno o l'altro partner, creando tra i due un'attenzione empatica) e la traduzione (il mediatore riformula con altri termini quello che uno dei due dice). Si perviene così ad accordi parziali condivisi, fino alla redazione e compilazione del verbale conclusivo.

In prospettiva futura, l'obiettivo è che ciascuno dei due riconosca l'altro come genitore separato. A tale scopo gli incontri vengono sempre più distanziati nel tempo, in modo da permettere l'assimilazione e la successiva verifica degli accordi.

2.12 Modello Morineau. Si sviluppa in ambiente penale minorile ed è stato successivamente adottato in altri contesti; si rivela particolarmente adatto per le famiglie in cui sono avvenuti episodi di abuso e di violenza. Nella concezione della Morineau, che si ispira alla tragedia greca, la mediazione è la ritualizzazione scenica, in cui il dramma può essere rappresentato. La mediazione si realizza attraverso tre fasi:

1) la *theoria*: in essa, una dopo l'altra, ciascuna parte, senza essere interrotta, espone la sua versione dei fatti. Il mediatore in questa fase non interviene.

2) la *crisis*: avviene il confronto tra i due confliggenti; il mediatore fa una sintesi di ciò che le parti hanno raccontato nella precedente fase, senza giudicare ma evidenziando le emozioni emerse nel loro racconto. Nella crisis le parti possono riconoscersi al di là del loro ruolo di vittima e di carnefice.

3) la *catharsis*: è questa la fase della purificazione, del superamento della sofferenza. Il mediatore cerca di uscire dal problema, fa domande a ciascuna delle due parti sulla sua vita, sul lavoro, sulle aspettative. Lo scopo è stabilire regole per una nuova percezione dell'altro, non più inquinata da pregiudizi o da arbitrarie costruzioni mentali, così da permettere un vero dialogo tra i due.¹⁷

2.13 Modello Eclettico. Si avvale di tutto ciò che la sperimentazione sul campo e la pratica professionale ha individuato come modalità più efficace per fare mediazione. Il mediatore aiuta le parti sviluppare comprensione (quindi è un mediatore facilitativo) e lascia che siano le parti a possedere il conflitto (mediatore poco direttivo).

Non è di per sé un modello terapeutico, ma nel caso se ne riveli la necessità, ricorre a un

¹⁷ J. Morineau, "Lo spirito della mediazione", Franco Angeli, Milano, 1998

sostegno specialistico di un terapeuta. Nella mediazione è possibile che si faccia una seduta (o più sedute) secondo il modello catartico (Morineau): questo se la coppia ha un passato di violenza e /o di abuso.

Il Modello Eclettico è anche chiamato con l'acronimo ESBI (= Emozioni, Strategie, Bisogni, Interessi).

Il termine "Emozioni" indica che, perché il processo di mediazione sia efficace, bisogna far leva non solo sulla componente razionale di ciascuna delle parti coinvolte, ma anche su quella emozionale (sentimenti, emozioni ecc.). Il termine "Strategie" indica ciò che un'abile mediatore mette in atto, per giungere a un accordo o quanto meno a un miglioramento della relazione fra le parti. I "Bisogni" e gli "Interessi" dei due partner sono elementi essenziali: nella mediazione ogni partner deve esprimere con tutta chiarezza, innanzitutto a se stesso e poi all'altro, quali sono i suoi propri bisogni e quali interessi vuole coltivare, una volta che l'armonia della coppia sia stata ricostituita.

Il Modello Eclettico è articolato in dieci fasi:

- 1) Ammissione del problema: per avviare la mediazione è indispensabile che le parti ammettano entrambe che il problema esiste (caso tipico di mancata ammissione del problema: una parte accusa l'altra di avere una relazione extraconiugale, mentre l'altra, quella accusata, sostiene che si tratta di fantasie dovute a insensata gelosia).
- 2) Scelta del campo: a una coppia in crisi si prospettano due possibilità: la causa in tribunale o la mediazione. La mediazione appare preferibile perché ha carattere amichevole, avviene in privato (la verbalizzazione dell'accordo da parte del mediatore avviene solo se autorizzata dalle parti) e costa meno rispetto all'*iter* in Tribunale.
- 3) Scelta del mediatore.
- 4) Raccolta dei dati: è una fase molto importante, in cui il mediatore tralascia tutti i conflitti (litigi, minacce ecc.) che si sono verificate tra i partner e si concentra, per chiarire a sé e soprattutto alle parti, i fatti oggettivi. In questa fase il mediatore insiste sulla necessità di un'apertura totale, senza reticenze, da parte dei partner.
- 5) Definizione del problema condivisa dalle parti (questo punto completa il punto 1) è una fase difficile, che perché nel primo incontro ciascun partner fornisce una definizione unilaterale del problema e tende a porre in buona luce se stesso e in cattiva luce l'altro. Allora il mediatore deve cercare una riformulazione del problema (tecnica del *Reframing*) e non

accettare una qualunque riformulazione data da una sola parte, perché ciò sarebbe di pregiudizio per lo svolgersi della trattativa e per arrivare a un accordo. Il mediatore deve altresì spiegare alle parti che esistono problemi normali e problemi fuori dal comune. All'inizio di solito ogni coppia in crisi è convinta che il proprio problema sia fuori dal comune. Il mediatore deve convincere i partner che non è così. D'altra parte il mediatore non deve banalizzare.

- 6) Tendere a una comprensione profonda dei bisogni delle parti. Spesso accade che uno dei due partner non sia stato capace di fare chiarezza da solo dentro se stesso, di capire quali sono effettivamente i suoi bisogni. A volte questa incapacità è di entrambi. Allora compito del mediatore è quello di aiutare a fare chiarezza dentro di sé e di conseguenza a capire i bisogni dell'altro. Questa fase è fondamentale per arrivare a un buon accordo durevole, che non sia solo una fragile tregua di compromesso fra le pretese dell'uno e dell'altro.
- 7) Il mediatore stila, interpellando i partner e usando la tecnica del *brain-storming*, una lista delle possibili soluzioni. Inizialmente si tratta di una lista aperta, in cui devono essere inserite tutte le opzioni, anche le più strane. Solo in seguito si opera una selezione fra le opzioni.
- 8) Ridefinizioni delle posizioni. Le posizioni iniziali di una coppia sono spesso state elaborate in un clima negativo, basato soprattutto sul desiderio di rivalsa contro il partner. Il mediatore guida i partner verso nuove posizioni non contro l'altro, ma per se stessi, posizioni quindi fondate sui propri bisogni e sui propri interessi.
- 9) Contrattazione (sulla base soprattutto dei punti 3, 5 e 8). Si tratta di una vera e propria trattativa in cui il mediatore dovrà assolutamente stare a quanto è emerso precedentemente e quindi evitare l'allargamento del discorso, cioè l'introduzione di nuovi argomenti. Dovrà anche mantenere il clima positivo che si è instaurato fra i partner, suggerendo loro di non fare offerte e contro-offerte troppo polarizzate, cioè troppo sbilanciate.
- 10) Stesura dell'accordo. Il testo scritto deve essere chiaro e ben comprensibile, senza possibilità di equivoci interpretativi. Questo testo viene consegnato a entrambi i partner. Nel caso che essi lo utilizzino successivamente in sede legale, sarà compito degli avvocato tradurlo in termini giuridici.¹⁸

¹⁸ J. Haynes e I. Buzzi, "Introduzione alla mediazione familiare", Giuffrè, Milano, 2012

2.14 Strategie importanti nel modello eclettico.

Fondamentale, perché la mediazione abbia successo è la reciprocizzazione, che è la capacità di vedere le cose secondo il punto di vista dell'altro. Solitamente in una coppia in crisi ciascuno dei due prende una posizione da cui non si allontana. L'abilità del mediatore porta entrambi a considerare che una questione può essere affrontata non da una sola prospettiva e li guida a vedere le cose anche secondo l'ottica dell'altro.

Altrettanto importante è polarizzare l'attenzione delle parti sul futuro, cioè fare in modo che i partner guardino non a ciò che è stato, ma a ciò che sarà. Le coppie in crisi hanno un passato relazionale deludente. Se il loro passato fosse stato positivo, al massimo con qualche screzio facilmente risolvibile all'interno della coppia, non avrebbero avvertito la necessità di ricorrere a una terza persona. Il mediatore deve spiegare che le esperienze negative del passato non si possono cambiare e che quindi è inutile, e anche controproducente, ritornarci sopra. Il mediatore deve riportare le parti al loro presente e alle loro aspettative per il futuro. Quando si parla di futuro i partner di solito abbandonano il tono di lamentela e diventano più propositivi.

2.15 Riflessioni di vari studiosi sui modelli di mediazione.

Gli studiosi hanno cercato di individuare elementi comuni nella molteplicità dei modelli di mediazione familiare o, per lo meno, di raggruppare fra loro modelli simili.

- Già il sociologo Georg Simmel (1858-1918) osservava che la figura del mediatore è presente in tutte le culture (a volte riconosciuta formalmente, a volte no), e che le sue caratteristiche, qualunque sia l'ambito culturale, sono l'imparzialità e la natura non giudicante.¹⁹

- Nel 1979 l'antropologo Philip Gulliver vede l'elemento caratterizzante della figura del mediatore nel livello di direttività: collocando idealmente tutti i mediatori su un segmento di retta, a un estremo del quale si trova il mediatore molto passivo, che si limita a osservare e a registrare, senza intervenire, il confronto fra le parti, all'altro estremo il mediatore molto interventista, che si impegna continuamente a chiarire alle parti il percorso di mediazione e che le sollecita a trovare soluzioni. Ogni mediatore reale si colloca in un punto fra questi due

¹⁹ K.Wolff, "The sociology of Georg Simmel", New York Free Press, 1964

estremi.²⁰

Sulla base della concezione di Gulliver, alcuni studiosi hanno proposto griglie per individuare, al di là dei modelli elaborati dalle varie scuole, le tipologie fondamentali di mediatore.

- A questo scopo Riskin ha creato una griglia in cui intervengono due parametri: il primo riguarda il mediatore (che può essere valutativo o facilitativo), il secondo riguarda il problema (che può essere circoscritto o ampio).

Questi due parametri, incrociandosi, danno origine a una griglia a quattro settori:

- 1) valutativo - circoscritto
- 2) valutativo - ampio
- 3) facilitativo - circoscritto
- 4) facilitativo - ampio.

Successivamente Riskin²¹ sostituì il termine “direttivo” al termine “valutativo”, e il termine “elicitativo” (dal latino elicere, che significa “far emergere, far venire fuori”) al termine “facilitativo”.

Anche Boule preparò una griglia ispirata a quella di Riskin, ma caratterizzata da una diversa terminologia.²²

- Nel 1994 Bush e Folger²³ hanno individuato tre tipi fondamentali di mediazione. Essi sono: 1) la mediazione *problem solving* (per cui vedi sopra, in **2.2.**)

2) la mediazione relazionale;

3) la mediazione di tipo armonico.

La 1) è basata su una concezione individualista del mondo; nella 2) le parti trasformano la loro relazione con l'*empowerment* e la *recognition* (per cui vedi sopra **2.3**); la 3), che si trova soprattutto in contesti non occidentali, è fondata su una concezione collettivistica della società, per cui il conflitto non riguarda solo le parti coinvolte, ma l'intero gruppo sociale in cui sono inserite.

²⁰ Gulliver, “*Disputes and negotiation: a cross-cultural perspective*”, Orlando, Fla. Academic Press, 1979

²¹ L. Riskin, “*Understanding mediator orientations, strategies and techniques: a grid for perplexed*” in *Harvard Negotiations Law Review*, 1, 1996

²² L. Boule, “*Mediation: principles, process, practice*”, Sydney, 2005

²³ R. A. Bush e R. Folger, “*The promise of mediation*”, San Francisco, 1994

- Currie (2004) opera una distinzione tra mediatori tradizionali e mediatori professionisti.

I mediatori tradizionali sono sempre esistiti nella storia come figure di riferimento nelle varie comunità; nel mondo moderno sono gli avvocati, i manager, i leader, gli specialisti tecnici; posseggono un alto livello di autorità, un'approfondita conoscenza specifica dei contenuti, un approccio direttivo. Non hanno qualifica formale di mediatore.

I mediatori professionisti hanno la qualifica formale di mediatore, non hanno conoscenza approfondita dei contenuti, ma conoscono bene le dinamiche del conflitto e sono dotati di abilità nella gestione del conflitto stesso.

- N.Alexander (2008) propone una categorizzazione con 9 modelli fondamentali:

- 1) compositivo;
- 2) facilitativo;
- 3) trasformativo;
- 4) transattivo;
- 5) negoziale;
- 6) dialogico;
- 7) consultivo;
- 8) suggestivo;
- 9) tradizionale.

I modelli 1), 2) e 3) sono centrati sul processo, cioè sul modo con cui la mediazione si sviluppa e procede. I modelli 4), 5) e 6) sono tipici della negoziazione, cioè delle mediazioni che si risolvono con una vera e propria trattativa fra le parti. I modelli 7), 8) e 9) sono centrati sul problema: il consultivo è quello in cui ci si avvale della consulenza di un esperto, il suggestivo prevede la consultazione di una persona saggia, il tradizionale è basato sulla tradizione e sull'armonia sociale.²⁴

Il lavoro del mediatore consiste anche nel chiarire bene **il proprio ruolo** di fronte alle coppie che ricorrono a lui.

²⁴ N. Alexander, "The mediation metamodel: understanding practice", in Conflict Resolution Quarterly, 2008

- Il mediatore non è un giudice: non deve dare giudizi di tipo etico, non ha il compito di accertare la verità dei fatti né ha il potere di decidere la soluzione del contendere, né tanto meno quello di stabilire delle sanzioni. Il mediatore deve soprattutto riattivare i canali di comunicazione tra i partner.

- Il mediatore non è un arbitro: nell'arbitrato le parti in conflitto si rivolgono a un terzo (appunto l'arbitro), delegandogli la soluzione del conflitto. Questa soluzione (tecnicamente chiamata "lodo"), una volta formulata è vincolante per le parti. Invece al mediatore non viene delegata la soluzione: sono le parti a cercarla e trovarla sotto la sua guida.

- Il mediatore non è un conciliatore: il conciliatore è una figura pubblica e la soluzione del conflitto tramite conciliazione avviene per così dire dall'esterno, in base a normative già esistenti.

- Il mediatore non è un negoziatore: la negoziazione è una procedura, solitamente informale, per gestire un conflitto nato intorno a una risorsa ambita da più parti e da queste ritenuta scarsa.

In sostanza, il mediatore non deve assolutamente fare un mestiere che non è il suo. Magari nel corso della trattativa si sarà guadagnato la fiducia delle parti che potranno rivolgersi a lui per farsi dare un parere circa la soluzione dei loro problemi. Il mediatore deve stare attento a non cadere in questa trappola, non deve dare pareri. Agendo in questo modo, diventerebbe un esperto, e non la guida della mediazione che il suo ruolo richiede.

Nel caso che il mediatore si renda conto che certi problemi non possono essere portati a termine durante la mediazione, sarà lui a indirizzare la coppia a consulenze specifiche: per esempio a uno psicologo o a un avvocato.

Capitolo 3

Interviste ai mediatori professionali sulla mediazione.

3.1 Domande ai mediatori professionali.

- 1) Qual è stato il motivo della tua scelta professionale? Che genere di soddisfazioni trovi nel lavoro di mediatore?
- 2) Come fai a definire te stesso come mediatore di fronte ai due confliggenti, quando si presentano per la prima volta al servizio?
- 3) Che cosa significa per te “ascolto empatico” ?
- 4) Quali sono i filtri che usi per non essere sopraffatto dai problemi altrui?
- 5) In che modo gestisci la tua frustrazione in casi di mancato accordo?
- 6) Noti una discrasia tra la preparazione teorica e la pratica di mediatore ?
- 7) Quali sono i nodi critici che emergono in sede di colloquio? Breve esempio pratico.
- 8) Quali possono essere i motivi di una mancata mediazione?

3.2 Risposte dei mediatori professionali.

Mediatore A

1) Qual è stato il motivo della tua scelta professionale? Che genere di soddisfazioni trovi nel lavoro di mediatore?

Ho conosciuto la mediazione quando studiavo criminologia all'università e poi nel corso di specializzazione negli anni Novanta; si trattava di mediazione penale, secondo il modello della Morineau.

Un'amica, la mia correlatrice di tesi, era nella prima équipe formata dalla Morineau per la mediazione nel territorio milanese; nel 2001, lei e Alberto Quattrocolo hanno dato vita al nucleo originario di quella che sarebbe diventata, anni dopo, l'associazione [Me.Dia.Re.](#), e mi hanno invitata a farne parte.

Ancora oggi, trovo soddisfazione nel fatto puro e semplice di incontrare le persone: ogni colloquio, ogni ascolto è un modo per entrare in contatto profondo con i confliggenti, per conoscerne le storie e il modo in cui le vivono. Quando posso contribuire a "fare spazio", a riordinare le emozioni e ad accedere a una prospettiva differente, mi sento soddisfatta, perché la crescita della consapevolezza porta maggiore libertà, di scelta e d'azione e a me piace creare spazi di libertà.

2) Come fai a definire te stesso come mediatore di fronte ai due confliggenti, quando si presentano per la prima volta al servizio?

All'inizio uso più che altro le formule standard, dicendo loro che non sono lì per giudicare, per stabilire torti o ragioni, ma solo per facilitare un confronto... cose così. Se si rende necessario, o mi accorgo che c'è bisogno di essere più espliciti, approfondisco in base ai dubbi eventualmente formulati dai confliggenti.

3) Che cosa significa per te "ascolto empatico" ?

Per me significa "lasciarsi sorprendere". Mettersi in ascolto significa stare davanti alla persona e sospendere giudizi, prime impressioni, aspettative; "sospendere" non significa annullare. Cerco solo di non farmi distrarre, almeno finché la persona è davanti a me, e di farmi rapire dal suo racconto o, meglio, dal modo in cui racconta, dalle emozioni che ci mette dentro, che lasciano apparire il significato profondo e autentico che la vicenda riveste per quella persona. Che può

anche essere molto diverso dal significato che ci vedo io: in questo senso, ascoltare è spesso una sorpresa..

4) Quali sono i filtri che usi per non essere sopraffatto dai problemi altrui?

A me risulta facile, in mediazione come nella vita. Mi ricordo sempre, in ogni momento, che si tratta del problema e della vita di qualcun altro. Il che non vuol dire che non mi emozioni, che non mi commuova, che sia umanamente distaccata. Semplicemente, so che non posso e non devo sovrappormi a quella persona. Sarebbe un'ingerenza, un'intrusione, anche solo emotiva, che proprio non è nelle mie corde. Il mio modo per fare qualcosa per quella persona è aiutarla a mettere in parole il suo dolore, a trovare un senso a quanto accade. Niente di più, ma neanche niente di meno.

5) In che modo gestisci la tua frustrazione in casi di mancato accordo?

Nel modello che utilizzo, l'accordo, inteso come risoluzione concreta, non è l'obiettivo principale. Posso sentirmi frustrata quando mi rendo conto che le persone non riescono a parlarsi, a dire o a riconoscere quello che davvero è in gioco nel conflitto; quando non riescono a "sentirsi" reciprocamente.

Quando succede, ne prendo atto, anche con dispiacere; mi confronto con i colleghi, cerchiamo di individuare cosa possa essere andato storto e alla fine mi arrendo al fatto che la delusione fa parte del lavorare con gli esseri umani, che non tutto può essere previsto o contenuto, che non esistono strategie infallibili, che qualche volta, semplicemente, qualcosa non funziona.

6) Noti una discrasia tra la preparazione teorica e la pratica di mediatore ?

No, discrasie no. Mi sono resa conto, negli anni, che questo approccio è sufficientemente flessibile per consentire un certo margine di personalizzazione del modello; ogni mediatore ha un suo stile peculiare, legato all'esperienza, alla formazione extra-mediazione, alle caratteristiche personali. Fermi restando i confini precisi del nostro lavoro e la struttura del percorso, le differenze individuali nell'équipe non fanno che arricchire la pratica.

7) Quali sono i nodi critici che emergono in sede di colloquio? Breve esempio pratico.

L'emersione della violenza agita, verbalmente o fisicamente (rarissimo), dai confliggenti, oppure raccontata da una parte nei colloqui individuali o direttamente in mediazione.

Un'estrema rigidità, profonda e strutturata, di una parte, che le impedisce di accedere alla propria dimensione emotiva: mi pare di ricordare che, tanti anni fa, qualcuno di noi abbia fatto un colloquio con un uomo che ha letteralmente respinto ogni sentito, qualsiasi riconoscimento emotivo gli venisse proposto. Non si è andati oltre; credo gli sia stato suggerito qualche altro tipo di servizio per gestire il suo conflitto con modalità più congeniali per lui.

Un evidente squilibrio di potere reale tra le parti nella relazione, o di capacità di espressione e rielaborazione personale, o di capacità di vedere (e quindi affrontare) il conflitto. Ciò è abbastanza tipico nelle relazioni connotate da violenza psicologica (che non andrebbero portate in mediazione, ma non sempre è possibile accorgersene in tempo).

8) Quali possono essere i motivi di una mancata mediazione?

Anche qui, bisognerebbe intendersi sul concetto di "mancata mediazione"...

Per me, la mediazione inizia nel momento in cui, nella situazione di blocco e di ristagno portata dal conflitto nella relazione, qualcosa inizia a mettersi in movimento: la comunicazione si fa più fluida, circolano emozioni, si verificano le prime timide aperture di riconoscimento dell'altro. Inoltre, non è detto che questo processo si esaurisca e si concluda in mediazione; anzi, il più delle volte, inneschiamo soltanto un percorso che poi le parti portano avanti fuori da lì, tra loro, senza di noi.

Quando questo non si verifica, le cause possono essere molteplici: inefficacia dei mediatori (per qualsiasi motivo), il venir meno della relazione di fiducia tra una parte (o entrambe) e i mediatori, insufficiente rielaborazione dei vissuti nei colloqui preliminari, interferenze dall'esterno (persone dei rispettivi circuiti familiari o amicali, professionisti consulenti, pressione mediatica...). Qualche volta, semplicemente, non erano pronti, non era il momento.

Mediatore B

1) Qual è stato il motivo della tua scelta professionale? Che genere di soddisfazioni trovi nel lavoro di mediatore?

Il motivo della scelta, che risale ormai a più di vent'anni fa, è legato all'interesse specifico per il tema della conflittualità interpersonale. La conflittualità, esperita nella dimensione personale, la sua capacità di togliere ai protagonisti la libertà di pensiero, di sentimento, di parola e d'azione, mi procurava sofferenza e senso di impotenza. La mediazione mi ha fornito lo spunto per un recupero di fiducia, per reagire alla rassegnazione. Queste, ancora oggi, dopo oltre due decenni di lavoro, sono le soddisfazioni provate.

2) Come fai a definire te stesso come mediatore di fronte ai due confliggenti, quando si presentano per la prima volta al servizio?

Spiego, già nel primo colloquio individuale con ciascun attore del conflitto, caratteristiche, funzioni e prerogative del percorso che vado a proporre, chiarendo che la mia funzione non è giudicare, né dare consigli o soluzioni, ma offrire uno spazio di ascolto ai vissuti legati al conflitto ed eventualmente un supporto al confronto, al fine di facilitare la comunicazione all'altro delle cose (pensieri, ragioni, stati d'animo, valori, fatti...) che più stanno a cuore a ciascuno.

3) Che cosa significa per te "ascolto empatico"?

Sentire ciò che l'altro prova e dargli un "nome" è solo l'aspetto visibile dell'ascolto empatico, che in realtà accade dentro di noi, mentre ascoltiamo. Lo facciamo tutti, consapevolmente o no. Sentiamo costantemente quel che l'altro prova e a quello che sentiamo reagiamo sempre (nei modi più diversi, naturalmente). L'ascolto empatico mette a frutto in termini relazionali e con consapevolezza questa innata capacità umana di sintonizzarsi con gli stati d'animo altrui, nel momento stesso in cui li riceviamo.

4) Quali sono i filtri che usi per non essere sopraffatto dai problemi altrui?

Nessuno, a parte l'ascoltare. A volte non basta e allora ne sono sopraffatto, nel senso che me li porto a casa. I temi per me insostenibili evito radicalmente di incontrarli.

5) In che modo gestisci la tua frustrazione in casi di mancato accordo?

In nessuno modo, perché il mancato accordo non mi procura alcuna frustrazione, non essendo l'obiettivo del mio agire come mediatore.

6) Noti una discrasia tra la preparazione teorica e la pratica di mediatore?

No, per fortuna; non faccio neanche un po' nella mia esperienza personal-professionale. Mi è capitato però di riscontrarla altrove (altre formazioni e altri mediatori), ma non mi va di parlarne.

7) Quali sono i nodi critici che emergono in sede di colloquio? Breve esempio pratico.

Il solo e insuperabile nodo critico è quello derivante dall'aver a che fare con una persona indisponibile ad essere ascoltata e ad ascoltarsi, in quanto, almeno in quel momento, incapace di stare in relazione con l'altro e con sé.

8) Quali possono essere i motivi di una mancata mediazione?

I motivi riguardanti me come mediatore possono riguardare degli errori commessi nelle prime fasi del percorso. Per quanto riguarda i motivi degli attori del conflitto, possono essere i più diversi, spesso sono legati al fatto che la mediazione è intesa come offerta di un *iter* per mettersi d'accordo con un nemico infido, come premessa per una progressiva rinuncia ad ogni istanza di giustizia, come implicita richiesta di un'abdicazione ai propri principi, diritti e interessi; oppure può essere rifiutata per il timore di dover ammettere con se stessi e con altri di non avere così del tutto ragione, di aver agito (anche) male, di essere stati meschini, ecc.

Mediatore C

1) Qual è stato il motivo della tua scelta professionale? Che genere di soddisfazioni trovi nel lavoro di mediatore?

Il motivo della mia scelta professionale è stato questo: quando ho finito l'università, ho conosciuto il mondo della mediazione e ho fatto un corso proprio qui a Me. Dia. Re per diventare mediatori. Poi questo tipo di lavoro mi è piaciuto e mi è stato chiesto di collaborare e così ho iniziato nel lontano 2006.

Le soddisfazioni principali sono: è un lavoro molto vario perché mi occupo di tante cose; mi occupo della formazione, cosa che mi stimola tantissimo. È bello stare nei gruppi, far formazione, far conoscere la bellezza dell'ascolto e della mediazione. Un po' più noiosa è la parte burocratica, ma è normale che sia così; d'altra parte, se non ci fosse, non ci sarebbero gli altri aspetti.

2) Come fai a definire te stesso come mediatore di fronte ai due confliggenti, quando si presentano per la prima volta al servizio?

Innanzitutto, credo che l'aspetto fondamentale sia quello di conquistare la fiducia dell'altro attraverso l'accoglienza e soprattutto attraverso l'ascolto. Infatti, molte persone sono diffidenti, spesso hanno delle false idee su che cosa sia la mediazione, tanto chi viene per richiedere la mediazione, quanto chi è coinvolto in seconda battuta come confliggente. Chi richiede spesso cerca nel mediatore un alleato, cerca di portarlo dalla sua parte. Chi è coinvolto spesso si sente in dovere di giustificarsi di fronte al mediatore. Inoltre è importante, durante i primi colloqui, ascoltare e instaurare un rapporto di fiducia per far capire e che non si è lì per giudicare o distribuire torti o ragioni, quanto per cercare di farli sentire ascoltati e riconosciuti.

3) Che valore dai a questo "sentirsi ascoltati e riconosciuti"?

Direi che, dopo l'ascolto e insieme alla libertà delle due persone, è un valore fondamentale all'interno della mediazione. Se le persone non si sentono riconosciute ma si sentono manipolate o indotte a fare o a pensare qualche cosa, quel rapporto di fiducia che si è costruito col tempo si sgretola immediatamente. Quindi il valore del riconoscimento è fondamentale.

4) Che cosa significa per te “ascolto empatico” ?

L’ascolto empatico e l’empatia sono molto importanti. Sono alla base del modello di [Me.Dia.Re](#): solo se le persone si sentono empaticamente ascoltate e riconosciute si aprono veramente e non cercano di giustificare il loro operato, ma capiscono che le loro istanze vengono accolte, quindi non si sentono manipolate e indotte a pensieri che non sono i loro, ma si percepiscono accettate e accolte per quello che sono veramente.

5) Quali sono i filtri che usi per non essere sopraffatto dai problemi altrui?

Indubbiamente questo è un problema complesso perché, soprattutto quando le persone parlano di aspetti della vita che ci toccano da vicino (questo capita quasi sempre, perché ciascun individuo porta delle esperienze che sono anche nostre: il dolore, la sofferenza, il tradimento, la rabbia, la malattia sono temi universali da cui tutti quanti siamo stati toccati, e quindi anche il mediatore). L’importante è cercare di mantenere la giusta distanza che faccia sì che tu possa comprendere l’altro senza esserne travolto. Sentire quel dolore per capirlo e per restituirlo ai fini del riconoscimento, ma senza esserne sopraffatti, con il rischio di farsi del male e di conseguenza far del male all’altro. Se ci concentriamo troppo su di noi, il rischio è che l’altro che non si senta né ascoltato, né riconosciuto.

6) Noti una discrasia tra la preparazione teorica e la pratica di mediatore ?

Non noto che ci sia una discrasia anche se, a seconda dei modelli e dei testi su cui si studia, delle differenze ci sono. La mia impressione è che nei testi spesso si sottolineino le zone di luce della mediazione, ma non si sottolineino abbastanza le zone d’ombra. Molto spesso in teoria si fa della mediazione, non dico una panacea a tutti i mali, però se ne mettono in luce gli aspetti positivi che la mediazione ha in funzione della gestione del conflitto, ma non si dice che spesso la mediazione non necessariamente ottiene l’esito che il mediatore o i confliggenti vorrebbero. Insomma, forse la differenza più forte è questa: che le difficoltà nei libri di testo vengono messe poco in evidenza, mentre facendo pratica si riescono a vedere molto di più, sia le zone di luce sia le zone d’ombra.

7) *Quali sono i nodi critici che emergono in sede di colloquio? Breve esempio pratico.*

È il tentativo di manipolare il *setting* della mediazione, soprattutto quando si ha a che fare con un'autorità esterna, sia nei casi di mediazione familiare o sociale in generale ma anche nei casi di mediazione penale, se c'è un invio da parte di terzi, che siano essi l'autorità giudiziaria, i servizi sociali, le neuro psichiatriche. In questi casi c'è in qualche misura il tentativo manipolatorio da parte dell'utente di portarti dalla sua parte e di farti passare il messaggio: "Sono io quello che ha ragione in questa situazione, quindi stai dalla mia parte". Quindi l'aspetto più critico è quello di fare capire che il mediatore deve essere equidistante e che il suo compito non è quello di giudicare, ma è di permettere un confronto fra le due parti.

8) *Quali possono essere i motivi di una mancata mediazione?*

Se ravvisiamo uno squilibrio di potere tale per cui uno dei due non può reggere emotivamente la mediazione o perché c'è all'interno della coppia un rapporto di forza sbilanciato. Quando la mediazione può nuocere a una delle due persone, il mediatore, per tutelare la parte più debole, deve spiegare perché non si può praticare la via della mediazione: per esempio nel caso di violenza di genere oppure nel caso in cui entrambi cerchino palesemente di manipolare la mediazione e non capiscano quale sia la funzione della mediazione, nonostante tu abbia cercato di spiegarglielo.

3.3 *Riflessione sulle interviste ai Mediatori professionali.*

Per quanto riguarda i percorsi individuali che hanno portato alla professione di mediatore, in tutti i casi la scelta è maturata nel corso di studi universitari intrapresi da ciascun mediatore intervistato.

Per alcuni la motivazione profonda è il desiderio di superare le conflittualità di qualunque tipo, per altri è la ricerca di spazi di libertà per tutti gli individui, in modo che ciascuno possa acquisire piena coscienza di sé e di conseguenza fare scelte motivate.

Vi è una sostanziale omogeneità nelle risposte alla domanda numero due.

Per quanto riguarda la domanda sull'ascolto empatico, per alcuni significa capacità di concentrarsi sul vissuto altrui e di lasciarsi sorprendere da questi vissuto. Tutti i mediatori intervistati attribuiscono grande importanza a questo tipo di ascolto, per far sì che gli utenti

abbiano coscienza che le loro istanze sono comprese e riconosciute e maturino di conseguenza un atteggiamento di fiducia.

Il necessario distacco del mediatore rispetto alle esperienze degli utenti è difficile da raggiungere, ma assolutamente necessario per evitare il fenomeno del sovraccarico delle emozioni (*burn-out*). Almeno un intervistato dichiara di non raggiungere sempre questo obiettivo del distacco. Un altro vede questo distacco come condizione imprescindibile per l'efficacia del lavoro di mediazione.

Sostanziale omogeneità di risposte alle domande cinque e sei: tutti gli intervistati fanno osservare che l'accordo non è l'unico obiettivo della mediazione (anche se ovviamente si tratta di una soluzione ottimale); anche la riapertura di un canale comunicativo viene reputata comunque un successo.

Gli intervistati non osservano difformità fra la preparazione teorica e il lavoro sul campo, anche se uno di loro nota un eccessivo ottimismo nei libri di testo rispetto alla pratica.

Come nodi critici nel percorso di mediazione vengono evidenziati la rigidità di un utente, l'assoluta indisponibilità ad aprirsi al mediatore; il tentativo (osservato soprattutto in utenti inviati da terzi) di manipolazione del mediatore, che consiste nell'imporre il proprio punto di vista al mediatore; infine i casi di coppie che presentano uno squilibrio di potere all'interno della relazione.

Nei motivi di fallimento di una mediazione si trovano: gli errori dei mediatori, in particolare nelle fasi iniziali della mediazione, la mancata instaurazione di un clima di fiducia negli utenti, le interferenze dall'esterno sugli utenti (queste interferenze possono provenire da consulenze presso altri professionisti, dalla rete familiare e/o amicale).

Capitolo 4

Figure mediatrici nell'epica classica.

L'Iliade inizia con una contesa (Omero usa il verbo *erizo*, che significa "essere in discordia", "litigare", derivato dal sostantivo *erise* "discordia"). Questa contesa è il tema principale del poema, ciò che ne determina l'azione. Nel corso della vicenda ci sono due tentativi di risoluzione della contesa, due prove di mediazione tra i protagonisti di essa (che sono Agamennone, il capo della spedizione greca, re di Argo e di Micene e Achille, il guerriero più valoroso, re di Ftia).

Ecco in breve l'origine della discordia.

Durante la guerra di Troia i Greci cercavano di conquistare altre città dell'Asia Minore. In una di queste azioni militari fecero prigioniera Criseide, figlia di un sacerdote di Apollo, Crise; nella spartizione del bottino Criseide fu assegnata ad Agamennone. Il sacerdote andò nell'accampamento greco, per riscattare dietro compenso la figlia (questa prassi del riscatto di un prigioniero era normale). Tutti i Greci erano d'accordo sul fatto di restituire Criseide, ma Agamennone non volle e anzi cacciò in malo modo Crise²⁵. Allora Crise invocò il suo dio, Apollo, e gli chiese vendetta²⁶. Apollo scatenò una pestilenza nell'accampamento greco. Fu convocata un'assemblea per capire la causa di questa pestilenza e l'indovino Calcante disse che si trattava di una vendetta del dio Apollo per la mancata restituzione di Criseide al padre²⁷. Agamennone alla fine acconsentì alla restituzione, ma pretese un immediato risarcimento. Allora Achille gli disse che ciò non era possibile, perché tutte le prede di guerra erano già state divise, e che, quando fosse stata conquistata Troia, Agamennone avrebbe avuto una ricompensa anche maggiore²⁸. Ma Agamennone, quasi per rivalsa, pretese proprio la schiava di Achille (Briseide). Da qui nacque il violento litigio tra i due. Nella contesa i due contendenti si scambiarono terribili insulti e alla fine Achille dichiarò di non voler più combattere e si ritirò dalla guerra; disse: "Sì, un giorno verrà agli Achei (=Greci) rimpianto di Achille, a tutti quanti"²⁹.

²⁵ Iliade I, 17-29 e Kitto, I Greci, 1973, pag 50-51

²⁶ Iliade I, 37-42

²⁷ Iliade I, 93-100

²⁸ Iliade I, 121-129

²⁹ Iliade I, 240-241

4.1 Primo tentativo di mediazione nell'Illiade.

Nella medesima assemblea, in cui si era manifestato con tutta la sua violenza il conflitto, intervenne Nestore, re di Pilo, città del Peloponneso occidentale. Egli era il più anziano dei guerrieri e anche il più saggio; inoltre era dotato di grande eloquenza. Gli argomenti del suo discorso si possono così sintetizzare. Disse: “Una grossa sventura davvero arriva sulla terra achea (cioè sulla Grecia). Che gioia per Priamo (re di Troia)...”. Con queste parole affermò che nell’esercito greco non ci dovevano essere discordie di nessun genere, in quanto queste erano un vantaggio per il nemico. Poi esaltò il proprio prestigio, parlando di guerre antiche, a cui aveva partecipato con atti di valore, e mettendo in risalto l’autorevolezza che gli derivava dall’età. Queste le sue parole: “...essi (cioè i guerrieri di un tempo) davano ascolto ai miei consigli e seguivano la mia proposta. Su, allora, date retta anche voi...³⁰”. Ma le sagge parole di Nestore non sortirono alcun effetto; la sua mediazione fallì. I due continuarono la contesa; alla fine Achille mandò ad effetto la minaccia e si ritirò dalla guerra.

Facendo riferimento alla griglia con cui Alexander classifica i mediatori, Nestore nel I libro dell’Illiade appare come un mediatore tradizionale: porta argomenti basati sulla propria esperienza di uomo anziano e sulla necessità che non sia turbata la coesione del gruppo (esercito greco).

Anche se l’intervento di Nestore non ebbe un’efficacia immediata, nel tempo lasciò certamente una traccia nell’animo di Achille. Nel libro XIX (versi 54-75 *passim*) Achille, rivolto ad Agamennone, riconosce di aver sbagliato, dicendo: “Atride, è stato forse meglio per noi due, per te e per me, che esacerbati nell’animo abbiamo impazzato in lite rabbiosa, per una ragazza?... Pongo fine ormai alla mia ira, non è conveniente che senza tregua io continui a infuriare...”.

4.2 Secondo tentativo di mediazione nell'Illiade.

L’assenza di Achille pesò sull’andamento della guerra, che volgeva a favore dei Troiani. In una drammatica assemblea, Agamennone, in lacrime, espresse il suo sconforto e manifestò la volontà di tornare in Grecia. Disse: “Tanto, vedete, non prenderemo più Troia dalle ampie strade³¹”. L’intervento di altri guerrieri (Diomede, Nestore) lo distolsero da questo proposito. Si decise allora di inviare un’ambasceria ad Achille per convincerlo a tornare a combattere³². I tre

³⁰ Illiade I, 247-284

³¹ Illiade II, 141

³² W. Shadewaldt, La composizione dell’Illiade, Stuttgart 1965

ambasciatori prescelti per questo compito erano Ulisse (re di Itaca), Fenice (che era stato il precettore di Achille) e Aiace (re di Salamina)³³. Essi portavano con sé doni (e la promessa di doni ancora maggiori) come risarcimento per Achille. Inoltre Agamennone aveva promesso che, una volta conclusa la guerra, avrebbe dato la propria figlia in sposa ad Achille.

Gli ambasciatori furono accolti amichevolmente da Achille, che offrì loro un banchetto.

Per primo parlò Ulisse, che presentò ad Achille la terribile situazione dell'esercito greco; addirittura i Troiani cercavano di incendiare le navi greche. Ricordò anche le parole che il padre di Achille, Peleo, gli aveva detto, quando stava per partire per la guerra: "Figlio mio, ... tu devi tener a freno il tuo orgoglio. La buona amicizia vale di più. Desisti da ogni contesa...". Così Ulisse cercò di convincere Achille: "Via, sei ancora in tempo, cessa dall'ira, deponi la collera...". Poi parlò dei ricchissimi doni che Agamennone era pronto a dargli³⁴.

Le parole di Ulisse non riuscirono a far desistere Achille dalla sua ira. Nella sua risposta Achille insistette sul fatto che il peso della guerra ricadeva soprattutto su di sé, ma che la spartizione dei bottini volta per volta conquistati non avveniva in modo equo; Agamennone sempre si teneva per se stesso la parte migliore³⁵.

Poi parlò Fenice, che era stato, nella reggia di Ftia, il maestro e l'educatore di Achille, fin da quando l'eroe era bambino. Proprio su questo antico rapporto insistette Fenice: "Ti dovevo prendere sulle mie ginocchia, tagliarti le vivande cotte, saziarti e porgerti il vino". Anche Fenice, come Ulisse, esortò Achille a essere moderato: "Su, Achille, domina il tuo grande cuore! Non devi essere così irriducibile". Ma anch'egli non riuscì a ottenere nulla.

Poi Achille ordinò alle ancelle di preparare un letto per Fenice, perché lo voleva con sé, quando, abbandonata la guerra, sarebbe ritornato in patria³⁶.

Per ultimo intervenne Aiace, il più valoroso, dopo Achille, nell'esercito greco. Così esordì: "Ulisse, andiamocene! Lo vedi anche tu; quanto ci proponevamo con le nostre parole, non sarà conseguito". Perciò Aiace, anche se aggiunge qualche esortazione ad Achille, si rese fin da subito conto del fallimento della mediazione³⁷. E la breve risposta di Achille fu una conferma di ciò.

In sintesi, i tre ambasciatori affrontano il tentativo di mediazione con argomenti e con toni

³³ Illiade IX, 168-169

³⁴ Illiade IX, 225-306

³⁵ Illiade IX, 307 e sgg.

³⁶ Illiade IX, 432 e sgg.

³⁷ Illiade IX, 624-642

diversi: Ulisse con l'arte della persuasione, Fenice punta sull'affettività, cioè sul rapporto (maestro/alunno) che egli ebbe con Achille; più sbrigativo, ma anche più disincantato, Aiace.

4.3 La mediazione conclusiva dell'Odissea.

Anche l'altro poema omerico, l'Odissea, che ha come protagonista Ulisse, le sue peripezie dopo la guerra di Troia, il suo ritorno nella patria Itaca, la sua riconquista del potere (uccisione dei Proci, che si erano insediati nella sua reggia, e pretendevano che Penelope, moglie di Ulisse, scegliesse come sposo uno di loro), si conclude con una mediazione. In questo caso si tratta di una mediazione riuscita; protagonisti sono soprattutto, come vedremo più avanti, gli Dei.

Il motivo della contesa è l'uccisione dei Proci. Costoro appartenevano a famiglie importanti di Itaca o delle isole vicine. Quando i loro familiari sanno della strage che Ulisse ha compiuto, accorrono davanti alla reggia di Ulisse, raccolgono i loro morti e li seppelliscono; altri morti affidano ai marinai perché li portino nelle diverse isole di cui erano originari.

Poi si alza a parlare Eupite, padre di Antinoo, il primo dei Proci a cadere sotto i colpi di Ulisse. Questo il senso del suo discorso: Ulisse non solo ci ha portato via molti dei nostri quando parti per Troia; solo lui però è tornato; gli altri o sono morti nella guerra o durante il viaggio di ritorno. Ma ha fatto anche di peggio: tornato a Itaca, nella sua reggia ha ucciso altri nostri parenti. È una vergogna se non vendicheremo i nostri figli e fratelli³⁸.

Dopo Eupite, parla Aliterse, che dà torto a Eupite: "... Essi (i Proci) compirono un'azione indegna con malvagia stoltezza: consumavamo le sostanze e offendevano la sposa (Penelope) di un uomo valente (cioè di Ulisse) e pensavano nella loro testa che non tornasse mai più...". Perciò Aliterse esorta l'assemblea a non seguire Eupite nel suo progetto di vendetta, perché ciò sarebbe tirarsi addosso altre sventure³⁹.

L'assemblea è divisa a metà: alcuni vorrebbero la vendetta, altri la pacificazione.

Ma intanto fra gli Dei si discute di ciò che sta accadendo in Itaca. Parlano Atena (la dea che in tutto il poema ha aiutato Ulisse) e Zeus. Atena chiede a Zeus se ha intenzione di suscitare una nuova guerra o se pensa a un "amichevole accordo" fra le parti. Nella risposta Zeus manifesta la sua volontà che si arrivi a un accordo.⁴⁰

³⁸ Odissea XXIV, 422-437

³⁹ Odissea XXIV, 451-462

⁴⁰ Odissea XXIV, 472-486

Ma ormai è tardi per fermare i contendenti: da una parte Ulisse e i suoi alleati (il figlio Telemaco, il padre Laerte e altri), dall'altra coloro che seguono Eupite nel suo desiderio di vendetta. Molti di costoro cadono uccisi. Ma poi è proprio Atena che interviene a fermare Ulisse: "Fermati, Ulisse! Metti fine agli scontri di una guerra funesta..." Così diceva Atena; ed egli si lasciava persuadere ed era contento. E in seguito Atena tra le due parti stabilì un accordo giurato⁴¹.

In questa scena, posta a conclusione dell'Odissea, sembra quasi che il poeta voglia lasciare nei lettori un messaggio: la pacificazione è meglio della guerra, l'accordo è meglio della discordia.

4.4 Riflessione sulla mediazione nell'epica omerica.

Se analizziamo tutte le mediazioni dei poemi omerici alla luce del modello trasformativo, possiamo renderci consapevoli che la mancanza di una soluzione definitiva non è da considerarsi come un fallimento. Occorre capire che ogni conflitto può essere un processo a lungo termine, spesso lacerante, e che la mediazione è solo un intervento all'interno del conflitto e ne costituisce una fase. In quest'ottica anche una mediazione non risolutiva va considerata come un'opportunità per una crescita e una trasformazione morale.

⁴¹ Odissea XXIV, 529-548 e F. Montanari, "Introduzione alla lettura di Omero", Genova 1990

Bibliografia

- A. Babu et P. Bonnoure-Aufière, *“Guide du Médiateur Familial”*, Toulouse, 2003
- A. Bruni, *“La conciliazione delle controversie: Un metodo antico con un cuore moderno”*, Rivista Mediores, 5/2005
- C. Currie, *“Mediating off the grid in Dispute Resolution Journal”*, 2004
- E. Scabini e V. Cigoli, *“Il familiare: legami, simboli, transizioni”*, 2000
- Gulliver, *“Disputes and negotiation: a cross-cultural perspective”*, Orlando, Fla. Academic Press, 1979
- F. Canebelli e M. Lucardi, *“La mediazione familiare,”* Torino, 2000
- H. Irving e M. Benjamin, *“Family Mediation Contemporary Issues”*, 1995
- J. Haynes, *“Divorce Mediation: A Practical Guide for Therapist and Counselors”*, 1981
- J. Haynes, Gretchen Haynes, Larry Fong, *“La Mediazione_ Strategie e tecniche per la risoluzione positiva dei conflitti”*, Roma, 2004
- J. Haynes e I. Buzzi, *“Introduzione alla mediazione familiare”*, Giuffrè, Milano, 2012
- J. Morineau, *“Lo spirito della mediazione”*, Franco Angeli, Milano, 1998
- K. Wolff, *“The sociology of Georg Simmel”*, New York Free Press, 1964
- L. Boulle, *“Mediation: principles, process, practice”*, Sydney, 2005
- L. Parkinson, *“L’esperienza inglese dei servizi di mediazione familiare”* in Scabini-Rossi
- L. Randolph Lowry In cap.4 di Folberg, Milne, Salem, *“Manuale di mediazione familiare”* 2008
- L. Parkinson, *“L’esperienza inglese dei servizi di mediazione familiare”* in Scabini-Rossi *“Rigenerare i legami: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie”*, Milano, 2003
- L. Riskin, *“Understanding mediator orientations, strategies and techniques: a grid for perplexed”* in Harvard Negotiations Law Review, 1, 1996
- N. Alexander, *“The mediation metamodel: understanding practice”*, in Conflict Resolution Quarterly, 2008
- R.A. Bush e J.P Folger, *“The promise of mediation”*, 1994
- Odissea XXIV, 529-548 e F. Montanari, *Introduzione alla lettura di Omero*, Genova 1990
- W. Shadewaldt, *La composizione dell’Illiade*, Stuttgart 1965

Sitografia

- <https://www.morenapeggi.com>
- <https://www.progettoconciliamo.it>

Fonti normative

- *Art. 2 del Decreto Legislativo 04/03/2010 n.28*
- *Art. 5 del Decreto Legislativo 04/03/2010 n.28*