

A12

Mariachiara Gentile, Mauro Julini, Marzia Lillo
Consolata Santino, Andrea Spada

La mediazione tra pari

Pratiche di legalità in tempi di educazione civica

Prefazioni di

Marco Marinaro e Davide Pietroni





Aracne editrice

www.aracneeditrice.it

info@aracneeditrice.it

Copyright © MMXX

Gioacchino Onorati editore S.r.l. — unipersonale

www.gioacchinoonoratieditore.it

info@gioacchinoonoratieditore.it

via Vittorio Veneto, 20

00020 Canterano (RM)

(06) 45551463

ISBN 978-88-255-3672-0

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: ottobre 2020

Indice

- 7 *Prefazione* di MARCO MARINARO
- 11 *Prefazione* di DAVIDE PIETRONI
- 19 *Introduzione*
- 23 **Capitolo I. Storia e sviluppo in Europa**
1.1. Le origini, 23 – 1.2. La mediazione tra pari in Europa, 28 – 1.3. Caratteristiche basilari e supplementari di un progetto, 48
Consolata Santino
- 61 **Capitolo II. L'elaborazione del progetto**
2.1. Premessa, 61 – 2.2. La mediazione nella scuola italiana dell'autonomia, 63 – 2.3. Progettazione nella scuola dell'autonomia, 64 – 2.4. Lo strumento della rete di scuole, 70 – 2.5. I Percorsi per lo sviluppo delle Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO), 71 – 2.6. Fondi e finanziamenti, 73 – 2.7. Le fasi progettuali, 74 – 2.8. La progettazione sulla mediazione tra pari secondo gli standard internazionali in materia, 77 – 2.9. La formazione dei divulgatori e gli interventi nelle classi, 80 – 2.10. La formazione dei formatori di mediatori tra pari, 81 – 2.11. Valutazione del progetto e benefici, 83
Mariachiara Gentile
- 87 **Capitolo III. L'implementazione e le fasi del progetto**
3.1. Divulgare ovunque e costruire servizi strutturati nelle comunità giovanili e scuole medie superiori di secondo grado, 87 – 3.2. Scuole aperte ed occasioni d'interscambio con le famiglie e il territorio, 94

- 3.3. Attività extrascolastiche e fase di divulgazione della cultura della gestione pacifica del conflitto, 97 - 3.4. La mediazione spiegata ai giovani, 102 - 3.5. Fase di informazione/formazione nell'Istituto scolastico, 122 - 3.6. Fase di formazione dei mediatori tra pari, 131 - 3.7. Implementazione e funzionamento, 144
- Mauro Julini, Consolata Santino, Marzia Lillo, Andrea Spada

Prefazione

di MARCO MARINARO*

Come un fiume carsico la mediazione scorre ormai da oltre un paio di decenni in Italia e in Europa trasformando progressivamente, senza clamore, ma in profondità, l'approccio al conflitto ed ai sistemi di risoluzione in ogni ambito della società.

Il percorso culturale che, in maniera lucida e lungimirante, è stato a suo tempo indicato da Giovanni Cossi e che poi è diventato un progetto concreto di rilievo internazionale, trova in questo volume esperienze e competenze da diffondere per imparare a mediare "invece di giudicare".

«Tanto peggiore sarà la società, tanto più diritto vi sarà. Nell'inferno non vi sarà altro che diritto e le garanzie processuali saranno osservate minacciosamente».

La profezia, tanto minacciosa quanto inquietante, di Grant Gilmore trasmette con immediata evidenza ancora oggi il senso di profondo disagio del giurista che abbia acquisito piena consapevolezza dei limiti insiti nello strumento giurisdizionale quale sistema di risoluzione delle controversie.

Limiti che traspaiono con immediatezza quando ci si trovi ad esplorare ad esempio le relazioni familiari, ma anche il complesso mondo della scuola che costituisce la prima (e forse ormai l'unica) palestra sociale, con il suo intreccio di relazioni dove ciascuno è chiamato confrontarsi in una pluralità di contesti (allievo-docente,

*Docente di "Giustizia sostenibile e ADR", Dipartimento di Giurisprudenza, LUISS "Guido Carli" – Roma. Avvocato, arbitro, mediatore, giudice ausiliario della Corte di Appello di Napoli. Giornalista pubblicista de "Il Sole 24 Ore".

docente–genitore, dirigente–docente, allievo–genitore–docente, etc.).

Il tradizionale strumentario teorico–pratico del giurista mostra in questi ambiti relazionali densi di umanità tutta la sua inadeguatezza sin dal momento in cui insorge il conflitto. Educare alla legalità non può significare soltanto educare alle regole della convivenza civile, come non può significare soltanto educare alla consapevolezza dei diritti e dei doveri di ciascuno, occorre infatti educare alla responsabilità ed al consapevole e corretto esercizio dell'autonomia.

La cultura dell'ordine imposto — secondo la chiara accezione di Giovanni Cossi — alla quale siamo stati in buona parte educati non crea i presupposti per una corretta educazione all'autonomia: all'insorgere di un conflitto l'immediata richiesta di una decisione del giudice rischia di precludere ogni opportunità di composizione, ma ancor prima oblitera alla radice la possibilità di un confronto responsabile agevolando anche una repentina escalation della conflittualità difficile poi da disinnescare.

Interessi, bisogni, desideri, emozioni, richiedono comprensione attraverso la capacità di dialogare nella consapevolezza dei meccanismi complessi della comunicazione che spesso sono causa del conflitto o, comunque, ne ostacolano la composizione.

Con la mediazione si afferma la cultura dell'autonomia e della responsabilità seguendo un percorso che consente di riconoscere se stesso nel rapporto con l'altro. La mediazione offre a tutti l'occasione di maturare le proprie scelte perseguendo i propri obiettivi e di farlo nel necessario confronto dialogico che presuppone rispetto e riconoscimento reciproco.

Una moderna educazione alla cittadinanza postula l'educazione alla mediazione e all'autonomia nella responsabilità e la mediazione tra pari costituisce il modello da implementare in ogni comunità scolastica.

Soltanto educando alla mediazione, si potrà educare alla cittadinanza. Gli odierni contesti sociali richiedono sempre più ad ogni livello strumenti di mediazione in grado di arginare fenomeni con-

flittuali di genere variegato. L'utilizzo di strumenti non antagonisti è indispensabile per contenere il tasso di litigiosità attuando meccanismi virtuosi in grado di comporre senza recidere.

Le esperienze e le competenze, oltre che la passione, che traspaiono in ogni pagina di questo volume, costituiscono linfa vitale della evoluzione in atto per il radicamento della mediazione in quella straordinaria palestra di vita che è la scuola.

E se la mediazione diverrà patrimonio condiviso di ogni comunità scolastica, la mediazione diverrà presto bene comune per una società coesa, nel solco del personalismo solidaristico scolpito dal Costituente nell'articolo 2 della Carta fondamentale.

Prefazione

di DAVIDE PIETRONI*

Può apparire bizzarro titolare una prefazione ad un'opera sulla mediazione con un riferimento al valore della influenza sociale. Infatti, il fenomeno dell'influenza, così come quello della persuasione, non è comunemente associato agli ingredienti fondamentali di un processo di mediazione efficace. Anzi, tra i principi cardini della mediazione vi sono dei valori che suonano incompatibili con l'agire influenza e persuasione.

Pensiamo ad esempio ai principi della imparzialità, della responsabilizzazione delle parti, della assenza di giudizi, dell'ascolto attivo. Tutti fondamenti che richiamano un atteggiamento da parte del mediatore di non direttività e di capacità di comprensione piuttosto che di influenza sociale.

Due sono le riflessioni che potrebbero invece accompagnare un mediatore a (ri)scoprire il valore della influenza sociale ed in particolare, come ampiamente trattato in questo volume al contempo estensivo e rigoroso, il valore della influenza tra pari, soprattutto in un periodo come l'adolescenza in cui i pari si ergono a pilastro nella costruzione della propria identità personale e sociale.

La prima riflessione riguarda il contributo delle scienze cognitive e delle neuroscienze nello smascherare la non piena applicabilità psicologica di alcuni principi che dovrebbero guidare l'intervento del bravo mediatore.

*Dipartimento di Neuroscienze, Imaging e Scienze Cliniche, Università di Chieti-Pescara.

In altre parole, alcune regole guida del buon mediatore in effetti non sono cognitivamente ed emotivamente “ergonomiche”, tanto quanto non sarebbe ergonomico guidare un’auto con un joystick piuttosto che con un volante.

Pensiamo ad esempio al principio di imparzialità piuttosto che a quello di assenza di giudizio. Già nel 1980 lo psicologo statunitense Robert Zajonc pubblicava sull’autorevole “*American Psychologist*” un importante lavoro di ricerca dal titolo che era già un manifesto: “*Feeling and Thinking: Preferences need no Inferences*”, ovvero sono piuttosto le nostre preferenze, le nostre emozioni, le nostre immediate ed automatiche reazioni affettive a guidare i nostri pensieri e le nostre azioni piuttosto che viceversa.

Un po’ come per le illusioni ottiche, possiamo impegnarci con le più buone intenzioni e con il migliore sforzo di volontà a convincerci che questo zero ...o... sia esattamente della stessa larghezza di questo zero OOOoOOO, ma riguardandoli bene potrebbe facilmente venirci il dubbio che ci sia una qualche imperfezione tipografica e non saremmo disposti a mettere la mano sul fuoco che siano esattamente uguali alla frazione di millimetro.

In questo caso l’automatismo del nostro vedere, con tutte le sue distorsioni, ha il primato sul nostro pensiero e sulle nostre fredde valutazioni.

Lo stesso poi potrebbe dirsi per le distorsioni cognitivo-emotive, ad esempio per quanto razionalmente ci rendiamo conto che sia iniquo ed ingiusto, siamo istintivamente propensi a donare una somma maggiore per dare una mano ad un gruppetto di bambini di un villaggio etiope piuttosto che per aiutare tutti i bambini sofferenti del Corno d’Africa.

In questo caso saremmo vittime del fenomeno ben descritto da un motto attribuito al cinico Stalin «un milione di morti sono una statistica, un morto è una tragedia»!

In mediazione tutto questo significa che per quanto il mediatore si impegni a sospendere i propri giudizi o ad assumere un atteggiamento imparziale verso le parti, tenderanno a prevalere quegli

automatismi emotivi e valutativi che lo porteranno comunque a coltivare dei giudizi sul processo di mediazione e delle preferenze verso una delle parti.

Anzi, secondo numerosi studi, come quelli sulla soppressione dei pregiudizi, più il mediatore si sforza a reprimere le sue valutazioni e le sue preferenze, più esse rischiano di rafforzarsi per poi emergere in modo latente e subdolo durante la mediazione.

Nonostante queste riflessioni paiano brutalmente minare i presupposti fondamentali dell'attività del mediatore, fortunatamente le scienze cognitive, dopo aver messo in discussione l'applicabilità di alcuni apparenti buoni consigli come appunto "sospendi il giudizio", forniscono nuovi strumenti cognitivi a sostegno di una attività di mediazione efficace ed evoluta.

Ad esempio, invece di non giudicare le parti, il mediatore potrebbe impegnarsi a coltivare giudizi positivi verso le parti! Infatti, se da un lato, parafrasando il primo principio di Watzlawick, «è impossibile non giudicare», dall'altro è possibile per il mediatore adottare strategie cognitive funzionali a coltivare percezioni, pensieri ed emozioni positivi verso ciascuna delle parti.

Se questa attitudine positiva è già benefica verso gli adulti, negli adolescenti affamati di riconoscimento, affermazione e benevolenza, un franco orientamento valorizzante di questo tipo da parte del mediatore è tantopiù uno dei migliori presupposti alla qualità del processo di gestione del conflitto.

Oltre alla non praticabilità della sospensione del giudizio la psicologia sociale evidenzia la non praticabilità della non direttività, intesa come l'astensione da ogni comportamento capace di pilotare gli altri in una data direzione.

In realtà il nostro mondo sociale è tanto costellato da potenziali conflitti quanto da fenomeni di condizionamento collettivo.

Pensiamo ad esempio ad una fila di persone al gate d'imbarco dell'aeroporto. Per quanto ci rendiamo conto che è irrazionale (in fondo l'aereo ormai non possiamo più perderlo), il fatto di vedere gli altri passeggeri che diligentemente si mettono tutti in coda davanti alla hostess ci spinge a prendere i bagagli e ad accordarci pure noi.

Questo effetto gregge, o più elegantemente “Herd Effect” in inglese, è alla base della diffusione sia dei comportamenti più disfunzionali (alcol, fumo, droga, mobbing, ecc.) che di quelli più virtuosi (risparmio energetico, compliance fiscale, solidarietà, ecc.). Ovviamente l’effetto dipende da come questi processi di influenza sociale sono gestiti ed orientati. Ad esempio, alcuni ricercatori hanno dimostrato che uno studente tende ad avere dei voti scolastici che si avvicinano alla media dei cinque coetanei con cui si frequenta di più. In altre parole, è vero che “stando con lo zoppo si impara a zoppiare” ma anche che “stando con chi vola si impara a volare”!

Anche il processo di mediazione, e qui passiamo alla nostra seconda riflessione, è altrettanto pregno di influenza sociale.

Dalle espressioni facciali delle parti fino ad arrivare alla disposizione delle persone intorno al tavolo, anche elementi apparentemente insignificanti possono inconsapevolmente determinare l’andamento della mediazione. Ne consegue che il mediatore, lungi dall’astenersi goffamente dall’influenzare le parti, dovrebbe adoperarsi per influenzarle nel modo più funzionale.

L’idea di un mediatore influenzante fa storcere il naso se pensiamo ad un mediatore che indirizzi le parti verso uno specifico accordo o che, ancora peggio, manipoli la più “debole” al fine di giungere prontamente ad una soluzione del conflitto.

In realtà, senza arrivare ad influenzare i merito ai contenuti della discussione, il ruolo primario del mediatore dovrebbe essere quello di influenzare uno degli elementi fondamentali alla base della qualità di un processo di mediazione.

Perché una mediazione funzioni è infatti utile che le parti siano aperte alla comunicazione e all’ascolto, che coltivino sentimenti di benevolenza e fiducia reciproca, che si aprano a generare soluzioni creative, che siano orientate a negoziare in modo integrativo. Vi è un fattore comune capace di facilitare tutti questi fenomeni: le parti danno il meglio di loro stesse quando sono in uno stato d’animo positivo.

Ne consegue che un mediatore dovrebbe innanzitutto occuparsi di influenzare il clima emotivo in cui si sviluppa la mediazione,

così come un contadino dovrebbe occuparsi innanzitutto di dissodare il terreno prima di seminare.

Le scienze cognitive mettono a disposizione del mediatore un vasto repertorio di tattiche e strategie funzionali ad indurre uno stato affettivo positivo nelle parti. Dall'offrire uno spuntino, alla gestione della prosodia nella propria comunicazione fino alla gestione del proprio stesso stato d'animo come mediatore, umore che finirà per contagiare anche quello dei propri interlocutori.

Concludiamo quindi questa breve ed un po' provocatoria prefazione con qualche riflessione sul valore specifico della influenza sociale esercitata dai pari soprattutto in una popolazione giovane.

L'intuizione, argomentata e sviluppata solidamente in questa opera, che la mediazione tra pari possa essere uno strumento di straordinario impatto, potrebbe proprio fondarsi sul fatto che l'influenza sociale tra pari può essere assolutamente più efficace e trasformativa dell'influenza esercitata da figure adulte. Questo per una serie di motivazioni psicologiche.

Innanzitutto, grazie ad una condivisione di codici e riferimenti microculturali, è più probabile che un mediatore-pari abbia a disposizione un repertorio più impattante per influenzare l'umore delle parti. Basti ad esempio pensare ad uno degli strumenti più potenti per modulare lo stato d'animo delle persone ovvero la musica. È sorprendente osservare come il potenziale evocativo ed emotigeno di uno stesso brano possa variare enormemente in relazione all'età dei fruitori. Da sempre, al netto di qualche eccezione immortale, la musica che commuove i padri annoia i figli, e dall'altro lato, la musica che emoziona i figli inorridisce i padri!

La musica è solo l'esempio più cristallino di come i mediatori-pari abbiano una marcia in più nell'individuare quelle leve capaci di suggestionare affettivamente nel modo più funzionale le parti.

Lo stesso dicasi per la capacità di comprendere e riconoscere prontamente le probabili distorsioni valutative e di ragionamento che potrebbero contribuire ad alimentare il conflitto. Immaginiamo ad esempio che durante la mediazione una delle parti citi il motto di un certo trapper o semplicemente un dettaglio del suo ab-

bigliamento evidenzi l'adesione ad una certa microcultura, in questi casi il mediatore–pari sarà pronto a decodificare questi segnali e a farne oggetto di discussione qualora rappresentassero attitudini d'ostacolo ad una soluzione della controversia.

Su questo versante la teoria dei giochi in sinergia con le scienze cognitive ha contribuito ad evidenziare quali sono i valori disfunzionali alla pacificazione e alla creazione cooperativa di valore collettivo. Tra questi vi sono la miopia del “tutto e subito” (contrapposta alla lungimiranza), l'orientamento alla passività e all'attendismo (contrapposta all'intraprendenza costruttiva), la cultura della invulnerabilità (contrapposta al valore della tolleranza alla vulnerabilità), l'ambizione a primeggiare (contrapposta al valore del crescere), la propensione all'invidia sociale (contrapposta alla propensione all'ammirazione), il coraggio dell'ottimismo e della speranza (contrapposto al cinismo), l'orientamento al perdono (contrapposto alla cultura della ritorsione e della vendetta).

La ricerca psicosociale ha dimostrato che vi è uno strumento potente per impregnare di questi valori generativi il processo di mediazione. Uno strumento che probabilmente rappresenta la più sottile e potente strategia di influenza sociale e che, non a caso, è stata, è, e sarà utilizzata dalle persone più influenti della storia umana. Lo strumento è quello della narrazione di storie.

Lo stato immersivo, o di “trasportation”, che può generare la fruizione anche per pochi minuti di una narrazione, rappresenta la condizione più efficace per influenzare e trasformare percezioni, pensieri, atteggiamenti e comportamenti.

Una volta in più, un mediatore–pari ha accesso privilegiato alla migliore semiotica, ai migliori riferimenti, alle migliori analogie, per costruire narrazioni evolutive facilitanti la conciliazione e la crescita delle parti.

Infine, non dimentichiamo uno dei fenomeni più impattanti ed affascinanti della psicologia: il modellamento. Il mediatore–pari oltre ad accompagnare ad una soluzione della controversia, può divenire un prezioso modello di ruolo contribuendo a creare nei pari

un senso di empowerment e di possibilizzazione personale, però ad una condizione.

Come la letteratura sulla leadership efficace ci insegna, un leader è tale nella misura in cui riesce ad attivare processi di identificazione. Al contrario, qualora fosse percepito inarrivabile “eletto”, un irraggiungibile modello di eccellenza, perderebbe gran parte del suo ascendente ispirazionale e motivazionale. È quindi importante che il mediatore–pari sappia coniugare tre ingredienti: una certa dose di popolarità tra i propri pari, l’acquisizione delle strategie di influenza e mediazione descritte in questa opera, e la capacità di saper raccontare apertamente e con una sana autoironia anche dei propri fallimenti e dei propri errori.

Immaginiamo quanto possa essere trasformativo un mediatore che abbia in passato egli stesso affrontato momenti di intensa conflittualità e forte disagio.

Non a caso saper raccontare francamente anche delle proprie imbarazzanti difficoltà è forse la strada maestra per coltivare fiducia, e la fiducia è il pilastro di ogni conciliazione generativa.

Buona lettura.