

la specificità di ciascuno strumento volto ad assolvere tale funzione, mediante forme, modalità e metodologie fra loro anche differenti⁷³.

6. Dialogo orientato al consenso. La mediazione entro una prospettiva dialogica

Alla luce di quanto sinora emerso, il termine ‘dialogo’ sembra individuare un elemento caratterizzante della mediazione: il dialogo è infatti una dimensione – sia comunicativa che di reciprocità intersoggettiva – che si trova interrotta, o comunque alterata dal sorgere del conflitto; la sua (re)instaurazione è pre-condizione essenziale per cercare di risolvere il conflitto stesso attraverso il confronto fra le parti⁷⁴. L’esplorazione dei contorni del dissenso, inoltre – connettendo *ethos* e *pathos* – opera attraverso il profilo comunicativo e narrativo del dialogo; parimenti la ricerca di soluzioni consensuali, il vaglio della loro adeguatezza e sostenibilità opera nel dialogo e mediante il dialogo fra le parti, con l’ausilio essenziale del mediatore⁷⁵.

Potremmo dire, in altri termini, che la mediazione opera ‘per’ il dialogo, considerando la vasta gamma semantica che il termine ‘per’ può ricomprendere: causa, fine, mezzo.

Non si può tuttavia obliare come lo stesso termine ‘dialogo’ sia dotato di una polivalenza di significati che rendono i contorni stessi di tale concetto alquanto vaghi⁷⁶: nel contempo, esso costituisce un luogo partico-

⁷³ Cfr. Smith.; Jeffrey Scott Wolfe, «Across the Ripple of Time: The Future of Alternative (Or, Is It Appropriate) Dispute Resolution», *Tulsa Law Review*, 36 (2001); Wood.

⁷⁴ Sara Greco Morasso, «Argomentare per superare il conflitto: l’argomentazione nella mediazione», in *Sistemi Intelligenti. Argomentazione, processi cognitivi e nuove tecnologie* (Paglieri, 2012), pp. 513-33; Sara Greco Morasso, «La mediazione come dialogo ragionevole», in *Intervento alla Conferenza introduttiva dell’assemblea annuale dei soci dell’Associazione Ticinese per la Mediazione* (Lugano, 2009); Greco Morasso, *Argumentation in Dispute Mediation*. Sul punto richiamo anche l’influente contributo di Habermas, *La condizione intersoggettiva*.

⁷⁵ Si richiama nuovamente, per una riflessione sulla mediazione quale luogo deputato a riconnettere *logos*, *ethos* e *pathos* nel ricercare una composizione del conflitto, Cooley, *The Mediator’s Handbook. Advanced Practice Guide for Civil Litigation*.

⁷⁶ Non può peraltro obliarsi come il Novecento abbia rappresentato, in ambito filosofico, un’ampia riscoperta della dialogicità, della quale non è possibile dar conto in questa sede. Rinvio, su questo punto, alle considerazioni proposte da Francesca Zanuso in merito alla endossalità del concetto di dialogo. Esse, sia pur svolte con riferimento al dibattito bio-

larmente evocativo nel contesto della riscoperta della dimensione dell'intersoggettività nella riflessione filosofica novecentesca, evidenziando con ciò, tuttavia, una vastità di elaborazioni e proposte di pensiero che rendono il concetto stesso tanto pregnante quanto problematico.

Questo profilo di complessità si rafforza ulteriormente se si pensa come nel contesto della mediazione il concetto di dialogo si intrecci con quello del consenso, inteso sia come condizione iniziale, sia come esito finale della mediazione stessa. Soprattutto nel contesto contemporaneo, infatti, v'è il rischio che il concetto di dialogo possa essere colto in un'accezione particolarmente debole, fino a giungere, ancor più riduttivamente, ad essere inteso come un mero scambio di opinioni⁷⁷.

Date le matrici nordamericane della mediazione appare lecito domandarsi, ad esempio, se la promozione di strumenti volti a promuovere una soluzione consensuale del conflitto, così fortemente emersa in tale contesto a partire soprattutto dagli anni '70, non si rinsaldi con un orizzonte culturale che si concentra sull'esigenza di risolvere i conflitti attraverso la vita procedurale del consenso delle parti in causa⁷⁸. Tale consenso presuppone che le parti si pongano in condizione di ricercarlo entrando in una situazione comunicativa che abiliti la ricerca di un accordo⁷⁹.

Per quanto maturate nel contesto di una riflessione di più ampio respiro, queste indicazioni sembrano cogliere nella mediazione uno strumento

giuridico, appaiono dotate di portata generale, estendibile anche a quanto proposto in questa sede. Cfr. Francesca Zanuso, «Laicità e laicismo nell'argomentazione biogiuridica», in *Retorica, processo e verità. Principi di filosofia forense*, a c. di Francesco Cavalla (Milano: FrancoAngeli, 2008), pp. 227-254.

⁷⁷ Sul pericolo, nel contesto contemporaneo, di una concezione alquanto debole di dialogo, e sull'esigenza, invece, di rivalutarne il significato sia da un punto di vista gnoseologico che etico, mi richiamo, rispettivamente a: Wouter Slob, *Dialogical Rhetoric. An Essay on Truth and Normativity After Postmodernism*. (Dordrecht-Utrecht: Springer, 2002) e a Aldo Vendemiati, *Universalismo e relativismo nell'etica contemporanea* (Genova: Marietti, 2007).

⁷⁸ Sorge spontaneo il riferimento alla riflessione di Rawls, per cui cfr., John Rawls, *A Theory of Justice* (Cambridge (MA): Belknap Press of Harvard University Press, 1971). Cfr., altresì, per importanti ricadute sull'argomento qui analizzato, Abel; Auerbach.

⁷⁹ Cfr., sul punto, in particolare, per una prima ricognizione di impostazioni di pensiero rilevanti nel dibattito contemporaneo, con ricadute anche sulla teoria della mediazione: Jürgen Habermas, *Teoria dell'agire comunicativo* (Bologna: il Mulino, 1986); Frans Van Eemeren e Rob Grootendorst, *A systematic Theory of Argumentation: the pragma-dialectical Approach* (Cambridge: Cambridge University Press, 2003); Douglas N. Walton e Erik W. N. Krabbe, *Commitment in dialogue: Basic concepts of interpersonal reasoning* (New York: State University of New York Press, 1995).

particolarmente idoneo a perseguire questo obiettivo nelle società post-moderne, dal momento che essa offre, appunto, una via ‘procedurale’ per affrontare singoli conflitti intersoggettivi in vista di una soluzione consensuale⁸⁰.

Questa impostazione, peraltro, appare in linea con le proposte di quanti – all’interno di una lettura filosofico-giuridica del fenomeno mediativo – leggono l’affermazione contemporanea della mediazione alla luce dell’istanza di passaggio da un ‘ordine (giuridico) imposto’ ad un ‘ordine negoziato’, vedendo in quest’ultimo una delle cifre specifiche della mentalità postmoderna⁸¹.

Nel caso della mediazione non si tratta, peraltro, di un consenso attuato *una tantum* – come accadde in epoca moderna per i lupi hobbesiani divenuti sorprendentemente comunicativi nel momento in cui si sono posti in condizione di stipulare il contratto sociale – bensì di un consenso situazionale e parcellizzato, in cui parti ‘belligeranti’ sono chiamate di volta in volta a ricercare un accordo per risolvere in via non violenta il loro conflitto⁸².

In quest’ottica appare legittimo chiedersi se l’accordo con cui le parti possono risolvere una lite sia realmente chiamato a dar conto delle proprie ragioni o se invece non possa apparire sufficiente – soprattutto nel frangente contemporaneo – una mera attestazione di convincimento personale sull’utilità del consenso raggiunto. Il consenso, in quest’ottica, rilevarebbe prevalentemente come fatto – come incontro di volontà – ponendo tuttavia in secondo piano il procedimento formativo dello stesso e le ragioni che rendono possibile e ‘giustificato’ l’acconsentire stesso.

Non sono, peraltro, mancati studiosi che hanno individuato nella mediazione uno strumento ancorato all’esigenza di promuovere l’espressione e il confronto di ‘ragioni e ragionamenti’, facendone un luogo attento anche ai contenuti del consenso e alle modalità con cui esso viene ad essere ricercato e formato⁸³. In quest’ottica, dunque, la mediazione può esse-

⁸⁰ Così, in particolare, Fodai.

⁸¹ Cfr. Giovanni Così e Maria Antonietta Fodai, «Introduzione», in *Lo spazio della mediazione. Conflitto di diritti e confronto di interessi* (Sassari: Giuffrè, 2003), pp. 1-41.

⁸² Cfr., per una disamina critica, Vendemiati.

⁸³ Risulta pertanto di grande rilievo quanto osserva – con una formulazione pienamente condivisa anche da chi scrive – quanto osserva Sara Greco Morasso, quando rileva che la mediazione si struttura intorno ad un dialogo argomentativo, il quale “non è semplicemente un ‘sovrapporsi di opinioni’, un ‘parlarsi sopra’, senza ascoltare l’altro (al contrario sappiamo quanto sia importante ascoltare per i mediatori) (...). Argomentare non vuol

re letta come una procedura volta ad instaurare un dialogo argomentato, orientato alla ricerca di contenuti condivisi fra le parti, e atti a formalizzarsi in un accordo.

Nell'accezione sopra evidenziata – in cui l'elemento volontaristico-consensualistico non risulta egemone – il concetto di dialogo assume una valenza pregnante, e diviene un ideale luogo di incontro sia di aspetti gnoseologici che etici dell'intersoggettività⁸⁴.

Sulla scia di questa linea interpretativa, appare opportuno ricordare come già nel precedente paragrafo, affiancando il termine dialogo al suo etimo greco *dia-logos*, ci si richiamava all'eredità di pensiero della classicità. In essa, come ricordava Marino Gentile, *dialogos* costituisce la connessione di due elementi: “quello (*dia*) per cui viene messa in rilievo l'istanza del rapporto e della pluralità, e quello (*logo*) con cui viene richiamata l'esigenza che la comunicazione abbia un fondamento, e che questo non si riduca all'astratto desiderio di riconoscersi e di intendersi reciprocamente”⁸⁵.

Il concetto di dialogo intreccia, pertanto, una attività comunicativa, ma anche una potenzialità che presuppone, per il suo manifestarsi, tanto una dimensione gnoseologica (indispensabile perché il comunicare sia effettivamente latore di senso) quanto una reciprocità relazionale che tanto del comunicare quanto del conoscere e comprendere è condizione di possibilità⁸⁶.

dire nemmeno voler persuadere l'altro a tutti i costi, senza avere cara la verità e la fondatezza delle proprie affermazioni. Al contrario, chi argomenta si impegna criticamente a sottoporre le sue posizioni al vaglio della ragionevolezza, del confronto con altre posizioni” (S. Greco Morasso, *La mediazione come dialogo ragionevole*, cit., p. 3). Appare spontaneo richiamarsi, su questo punto, alla riflessione di Habermas, per il quale “l'accettabilità razionale di enunciati controversi si basa in definitiva sul collegamento fra 'buone ragioni' e quelle idealizzazioni della situazione cognitiva che gli interessati debbono effettuare quando accettano la forma comunicativa dei discorsi razionali” (Habermas, *La condizione intersoggettiva*, p. 108). L'autore tedesco propone, in particolare alcuni principi che ritroviamo anche nel *frame* della mediazione: la inclusività, la equa distribuzione delle libertà comunicative; la condizione di sincerità; l'assenza di costrizioni contingenti o insite nella struttura della comunicazione.

⁸⁴ Cfr., sul punto, le riflessioni contenute in Vendemiati, pp. 157-170

⁸⁵ Marino Gentile, p. 87.

⁸⁶ Per un approfondimento sui diversi 'livelli' in cui il 'dialogo' si manifesta come principio, appare immancabile il riferimento a Guido Calogero, *Filosofia del Dialogo* (Milano: Edizioni Comunità, 1977). Nella consapevolezza di quanto il riferimento a tale concetto richiami 'biblioteche' di riflessioni, soprattutto nel contesto della riscoperta della dimen-

Gnoseologia ed etica si connettono strettamente – nel *principio del dialogo* – nella proposta filosofico-giuridica di Francesco Cavalla, per il quale il dialogare è strettamente connesso ad una condizione di strutturale ‘indigenza di verità’ in cui versa l’uomo⁸⁷. Da tale condizione – irrefutabile perché negarla comporta posizioni contraddittorie e potenzialmente violente – emerge l’esigenza, per ciascuna persona, di immergersi in una ‘dimensione dialogica’, in cui domandare e rispondere, chiedere e dare ragioni, sono un’attività incessante: in essa l’uomo accede al conoscere e, nel contempo, prende coscienza del vincolo di reciprocità in virtù del quale nessuno può dirsi legittimato a ridurre l’altro a insignificanza, esentando sé e l’altro dalla domanda sulle ragioni del proprio agire⁸⁸.

In quest’ottica, gli strumenti che il diritto viene a realizzare per affrontare il conflitto vanno letti essenzialmente nella loro idoneità a costituire tentativi – pur contestualmente determinati – di tutelare e ‘far valere’ il *principio dialogico*: la risposta giuridica si attiva perché il dialogo è stato violato nel conflitto; si avvale del dialogo per avviare un confronto controversiale; mira al ripristino di una ‘condizione dialogica’ in virtù della quale l’esito della controversia non risulti un mero atto di forza bensì la ricostituzione di una reciprocità non violenta fra i soggetti originariamente coinvolti nel conflitto⁸⁹.

Seguendo questa prospettiva sembrerebbe peraltro opportuno rivedere l’ipotesi concettuale di una alternativa secca fra un ordine imposto e un

sione intersoggettiva nel Novecento, mi limito a citare un contributo che in particolare ha influenzato la prospettiva che qui si cerca di avanzare con riferimento alla mediazione. Cfr., Martin Buber, *Dialogisches Leben* (Zurich: Gregor Müller, 1947).

⁸⁷ Cfr. Francesco Cavalla, «Sul fondamento delle norme etiche», in *Problemi di etica: fondazione norme orientamenti*, a c. di Enrico Berti (Padova: Gregoriana libreria editrice, 1990), pp. 141-202. Sergio Cotta, *Il diritto nell’esistenza. Linee di ontofenomenologia giuridica* (Milano: Giuffrè, 1991); Francesco Cavalla, «Note sulla concezione classica di: dialettica, vero, immortale», in *Ontologia e Fenomenologia del giuridico. Studi in onore di Sergio Cotta*, a c. di F. D’Agostino (Torino: Giappichelli, 1995), pp. 101-16.

⁸⁸ Per questo, al sorgere del conflitto, ogni pretesa di auto-assolutizzazione, con la quale si sopprimano le ragioni del dialogo e le ‘voci’ in esso co-implicate, costituisce nel contempo un atto contraddittorio e una forma di violenza: di qui discende, come necessità etica, e non solo pragmatica, l’importanza di affrontare il conflitto attraverso un confronto ragionato, in cui la presenza dell’altro – pur nel divergere di opinioni e posizioni – è onorata e nel contempo posta in condizione di ‘dare conto’ delle sue stesse ragioni, interrogando l’altro sulle proprie. Cfr. Cavalla, «Sul fondamento delle norme etiche».

⁸⁹ Riprendo, a questo proposito, considerazioni elaborate sul versante penalistico in Reggio, «Dialogical Justice».

ordine negoziato, la cui differenza fondamentale può apparire ridotta alla mera ‘distribuzione’ del consenso, che da eteronomo muta in autonomo, con il rischio di porre l’accento sul mero aspetto volontaristico del consenso. Nell’ottica, invece di un ‘ordinamento dialogico’, la dimensione del ‘concordare’ può leggersi al di là della proposta di istituire consensualmente un nuovo ordine sottratto alla discussione ed esentato dal dare ragione di sé: tale termine sembra piuttosto sottendere l’esigenza di restituire al consenso stesso la sua problematicità e la struttura controversiale entro cui esso può essere ricercato, e da cui esso promana.

Ne emerge – secondo questa *prospettiva dialogica* – che il dialogo tra le parti non si riduce ad uno sterile scambio di opinioni o ad una trattativa ‘mercantile’, bensì assolve innanzitutto alla funzione di render conto dell’indisponibilità e dell’insopprimibilità del confronto intersoggettivo⁹⁰. In questo modo appare ribadita l’indispensabilità della mediazione come ricerca di ciò che accomuna nella diversità, custodendola.

Così pensata, la mediazione può apparire come un luogo privilegiato per attuare una specificità del diritto come promotore e custode della coesistenzialità umana: privilegiato proprio perché assume il dialogo intersoggettivo con la diretta partecipazione delle persone coinvolte come sua stessa cifra costitutiva⁹¹.

7. La mediazione come ‘maieutica del dialogo’

Alla luce di quanto sinora osservato appaiono di particolare attualità le considerazioni di quanti hanno strettamente legato la mediazione all’ambito dell’argomentazione giuridica, in virtù della quale il conflitto viene incardinato verso la ricerca di una soluzione attraverso l’instaurazione di un dialogo ragionato ed argomentato tra le parti⁹².

⁹⁰ Richiamo, a questo proposito, conclusioni già proposte, con riferimento ad un’idea dialogica di giustizia, in Reggio, *Giustizia dialogica. Luci & ombre della Restorative Justice*.

⁹¹ Sul concetto di coesistenzialità richiamo il lascito di pensiero di Sergio Cotta, per cui cfr. Sergio Cotta, *Il diritto nell’esistenza. Linee di ontofenomenologia giuridica* (Milano: Giuffrè, 1991); Francesco D’Agostino (a cura di), *Ontologia e fenomenologia del giuridico. Studi in onore di Sergio Cotta*, (Torino: Giappichelli, 1995).

⁹² È una tesi non particolarmente diffusa, ma rinvenibile, ad esempio, in: Cooley, «Classical Approach to Mediation - Part I: Classical Rhetoric and the Art of the Persuasion in Mediation»; Cooley, «Classical Approach to Mediation - Part II: The Socratic Method and Conflict Reframing in Mediation»; Sara Greco Morasso, *Argumentation in Dispute*

Nell'ottica di quanti rilevano in particolare la dimensione argomentativa della mediazione, il procedimento non deve limitarsi ad abilitare ad una comunicazione corretta o da un punto di vista 'esteriore', bensì deve anche orientarla ad un vaglio contenutistico: il mediatore ha quindi il compito di facilitare un confronto nel quale ogni parte si impegni "criticamente a sottoporre le proprie posizioni al vaglio della ragionevolezza, del confronto con altre posizioni. Occorre sapersi mettere in discussione, saper valutare non solo razionalmente ma anche ragionevolmente, con il cuore, con un '*esprit de finesse*' che permetta di tenere in conto tutti i fattori rilevanti della situazione"⁹³.

La ragionevolezza qui invocata si differenzia dal ragionamento serrato della dialettica processuale, e nemmeno può assimilarsi in senso stretto ad un dibattito altamente formalizzato⁹⁴: la mediazione, come si è accennato, richiede un'attenzione ad un concetto ampio di razionalità, nel quale vi sia lo spazio per esprimere, riconoscere e leggere emozioni, bisogni, modalità di interazione non-verbali. Lo spazio comunicativo della mediazione costituisce – per riprendere la felice elaborazione di J. W. Cooley – un luogo di incontro di *logos*, *pathos* ed *ethos* e per questo essa presenta un terreno particolarmente affine all'idea classica di argomentazione, nella quale le tre dimensioni sopra citate si intrecciano di continuo.

In quest'ottica, "il compito del mediatore è tutt'altro che semplice o scontato. Esso si può definire come il tentativo di aiutare le parti ad entrare in dialogo. Sappiamo che il conflitto altera la capacità di instaurare

Mediation (Amsterdam: John Benjamin Publishing Company, 2011); Sara Greco Morasso, «Argomentare per superare il conflitto: l'argomentazione nella mediazione», *Sistemi Intelligenti. Argomentazione, processi cognitivi e nuove tecnologie*, 2012, 513-33.; Mathilde Janier e Chris Reed, «Towards a Theory of Close Analysis for Dispute Mediation Discourse», *Argumentation* 2, 31.1 (2017), 45-82.; Dave Greatbatch e Robert Dingwall, «Argumentative talk in divorce mediation sessions», *American Sociological Review*, 62.1 (1997), 151-70.; Federico Reggio, «The vital Role of Rhetoric in the Methodology of Mediation», in *International Conference «Argumentation & Rhetoric (in Public Discourse, in Language, in Law)»* (Università di studi di Trento); Reggio, «La composizione delle liti tra privati sotto il profilo metodologico».

⁹³ S. Greco Morasso, *La mediazione come dialogo ragionevole*, cit., p. 3. Quello del mediatore sembra, infatti, proprio un ruolo 'maieutico' nei confronti delle parti e della loro capacità di approcciarsi ad un confronto dialogico. Cfr., sul ruolo della ragionevolezza nel confronto giuridico fra i privati, Silvia Zorzetto, *La ragionevolezza dei privati: saggio di metagiurisprudenza esplicativa* (Milano: FrancoAngeli, 2008).

⁹⁴ Cfr., sul punto, nuovamente F. Cavalla, *Dalla 'retorica della persuasione' alla 'retorica degli argomenti'*, cit.; Id., *Retorica, processo, verità*, cit., *passim*.

relazioni interpersonali, suscita emozioni spesso contraddittorie e difficili da gestire, allontana dalla possibilità di prendere una decisione ragionevole, ben fondata, che tenga conto di tutti i fattori rilevanti rispetto alla possibile soluzione del conflitto. Le parti sono spesso come ‘abbagliate’, concentrate su un particolare che impedisce loro di vedere la realtà nel suo insieme e, quindi, incapaci di decidere insieme, come il loro ruolo di co-decisorio prevederebbe⁹⁵.

In secondo luogo, il procedimento che il mediatore promuove e monitora è, pur nella sua tendenziale informalità, assistito da regole procedurali, del cui rispetto il mediatore deve poter offrire garanzia (fino al punto, in caso di loro violazione, di sospendere o interrompere il procedimento stesso)⁹⁶.

Ecco perché il mediatore può veramente intendersi come un ‘maieuta’ di socratica memoria, che aiuta il discorso e il dialogo a nascere e svilupparsi, consapevole che esso possa comportare una gestazione e un parto difficili, come spesso accade quando sono in gioco profili che coinvolgono la persona, i suoi sentimenti, le sue emozioni, i suoi bisogni e le sue scelte, e per di più questo si colloca entro la cornice di un conflitto⁹⁷.

Alla luce di queste considerazioni, possiamo pertanto spingerci a considerare la mediazione come una ‘*maieutica del dialogo*’, con l’obiettivo di dedicare, nel capitolo successivo, attenzioni specifiche ai profili metodologici che entrano in gioco a tal fine.

8. Una nuova proposta definitoria

Prima, tuttavia, di passare a profili eminentemente metodologici, appare opportuno tentare di offrire una nuova definizione di mediazione,

⁹⁵ S. Greco Morasso, *La mediazione come dialogo ragionevole*. Intervento alla Conferenza introduttiva dell’assemblea annuale dei soci dell’Associazione Ticinese per la Mediazione, Lugano 19/06/2009, p. 2.

⁹⁶ Cfr., sul punto, Poirer-Elliot.; Michelle Maiese, «Ground Rules», in *Beyond Intractability*, a c. di G. Burgess e H. Burgess (Boulder, 2004). Alcune di queste regole si trovano solitamente formulate anche nei codici etici che gli organismi di mediazione hanno adottato di proprio pugno o richiamandosi a modelli internazionalmente riconosciuti (tra cui ad esempio, il *Codice Europeo di Condotta del Mediatore*, o gli *American Standards of Conduct for Mediators*) ma volendo ricercarne un principio comune potremmo individuarlo nel seguente: la mediazione deve offrire l’opportunità per un dialogo rispettoso e riservato.

⁹⁷ Sui profili metodologici di tale maieutica, a partire da spunti elaborati in tal senso da J. W. Cooley, rinvio al capitolo III del presente libro.

che ne incorpori anche alcuni dei profili ‘prospettici’ emersi nel corso delle riflessioni elaborate sinora⁹⁸:

La mediazione è un approccio al conflitto, di orientamento collaborativo e incentrato sul dialogo, nel quale, attraverso un procedimento stragiudiziale, volontario, informale e confidenziale, le parti ricercano una soluzione sostenibile alla loro controversia, con l’aiuto di un terzo, denominato mediatore. L’esito ideale di tale procedimento è l’accordo su una soluzione che incontri al meglio i bisogni e gli interessi delle parti, e che sia possibilmente in grado di produrre una composizione del conflitto di mutua soddisfazione.

Questa proposta di definizione è articolata in due parti: la prima si concentra su aspetti ‘strutturali’ della mediazione, la seconda ne pone in rilievo lo scopo ideale.

Riprendendo, in forma schematica, alcune delle caratteristiche che la definizione sopra proposta individua in capo all’istituto in esame, appare opportuno proporre le seguenti osservazioni:

1. *‘approccio’ al conflitto*: la mediazione, come si è detto, ‘esplora’ il conflitto non solo nelle sue implicazioni e proiezioni legali, bensì lo considera innanzitutto come una *esperienza che coinvolge le persone* in varie dimensioni (relazionale, emotiva, comportamentale, deliberativa..). Per questo si parla di ‘approccio al conflitto’, perché la mediazione incarna anzitutto un modo di porsi nei confronti del conflitto, che incorpora anche una modalità di risoluzione della controversia, difficilmente attivabile in modo efficace senza aver previamente compreso quegli aspetti ‘prospettici’ senza i quali la mediazione rischia di ridursi ad uno strumento di *diversion* informale, privo di autentica specificità. Questo presuppone una de-tecnicizzazione del conflitto, che non significa – si badi bene – accedere ad una lettura semplificativa di quest’ultimo: l’inserimento di elementi attinenti alla sfera emotiva, comportamentale e relazionale permette anzi di evidenziare e salvaguardare la complessità del conflitto stesso e delle sue molteplici ‘dimensioni’, e di operare su queste come elementi strategici tanto nella comprensione del problema quanto nella ricerca di una soluzione concordata.

⁹⁸ La definizione è già stata proposta, sia pur con alcune differenze, in Reggio, «A different mindset: l’approccio della mediazione al conflitto intersoggettivo e alla composizione della controversia in ambito civile».

2. *Di orientamento collaborativo*: la mediazione cerca di promuovere la cooperazione tra le parti, e perciò cerca di creare un ‘ambiente’ e degli ‘stili comportamentali’ che elicitano il mutuo riconoscimento e la collaborazione, ancorché le modalità entro cui tale dimensione è ricercata possano variare a seconda delle diverse scuole di pensiero, enfatizzando, ad esempio, la proiezione verso il *problem solving*, o verso l’esplorazione del dissenso anche nei suoi profili drammatici oppure nel contenimento di questi ultimi, o ancora in direzione del riconoscimento reciproco e dell’*empowerment* delle parti, per citare alcuni elementi tipici di diverse prospettive⁹⁹.

3. *Incentrato sul dialogo*: la mediazione promuove il dialogo tra le parti ed opera attraverso il medesimo, cercando anzitutto di favorirne una corretta instaurazione e un corretto sviluppo. Come si è detto, il dialogo è il suo *strumento principale*, dal momento che fatti, problemi, questioni e soluzioni devono essere discussi oralmente, secondo modalità più informali di quelle di un dibattito processuale, e con alcune componenti di carattere più eminentemente narrativo. Alla luce, tuttavia, delle considerazioni sinora esposte, il dialogo non va qui inteso come solo spazio comunicativo, ma soprattutto come luogo volto a consentire un confronto argomentato e ragionato, sia pur con quella specifica attenzione a profili

⁹⁹ Per richiamare alcune distinzioni di prospettiva già brevemente tratteggiate *supra*, la prospettiva più marcatamente *problem-solving* è prerogativa dell’approccio Harvardiano, per cui cfr., nuovamente, Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton, *Getting to Yes: negotiating Agreement Without Giving In* (New York: Penguin Books, 1991); William Ury, *Getting Past No: Negotiating in Difficult Situations* (New York: Bantam Books, 1994). L’enfatizzazione dei profili di dissenso, anche nella componente più marcatamente espressiva degli stessi, è un elemento portante dell’approccio ‘umanistico’ (Jacqueline Morineau, *L’esprit de la médiation* (Toulouse: Erès, 1998), mentre l’esigenza di contenere questi profili entro un confronto composto e controllato è più tipica di un approccio sistemico (Fabio Bassoli, Mauro Mariotti e Roberta Frison, *Mediazione sistemica* (Padova: Edizioni Sapere, 1999). *Empowerment* e *recognition*, invece, costituiscono parole chiave di una prospettiva ‘trasformativa’ della mediazione (Bush e Folger.). La terminologia ‘collaborativo’, soprattutto se contrapposto al termine ‘competitivo’ assume un particolare rilievo anche nel contesto del contributo che al campo della mediazione e della negoziazione viene offerto dagli studi di economia comportamentale, e di teoria dei giochi. Una interazione collaborativa è volta al conseguimento di una strategia complessiva (in cui l’utilità è, per così dire, ‘di sistema’, e quindi orientata al ‘win-win’), mentre una di stampo competitivo è orientata ad un’interazione di tipo ‘win-lose’. Cfr., Robert Wright; Donella H. Meadows e Diana Wright, *Thinking in Systems: A Primer* (Chelsea Green Publishing Company: White River Junction, VT, 2009).

riguardanti emozioni, interessi, bisogni, elementi non verbali della comunicazione, che caratterizzano una peculiarità della mediazione.

4. *Con l'aiuto di un mediatore*: questi, nel suo ruolo di figura terza ed imparziale, sprovvista di poteri decisionali in ordine all'oggetto della controversia ma dotato di poteri di impulso e regia relativamente al procedimento mediativo, deve promuovere, monitorare e controllare il corretto svolgimento della mediazione, assistendo le parti grazie alla sua specifica professionalità, senza che il suo ruolo si traduca in una forma di consulenza o sovrasti il carattere volontario che presiede la mediazione come struttura e come prospettiva di soluzione autonoma della controversia.

La seconda parte della definizione, individua – quale fine ideale della mediazione – *“l'accordo su una soluzione che incontri al meglio i bisogni e gli interessi delle parti, e che sia possibilmente in grado di produrre una composizione del conflitto di mutua soddisfazione”*

Si è già notato come esplorare interessi, bisogni e relazioni al fine di individuare una soluzione concordata in grado di porre fine alla lite sia funzionale ad una sottostante concezione del conflitto come fenomeno complesso, nel quale distinti ma connessi profili dell'esperienza umana e sociale trovano intersezione. Essi, pertanto, debbono ricevere spazio ed attenzione all'interno di una procedura di soluzione della controversia¹⁰⁰.

Questa attenzione a profili emozionali e relazionali, così come a bisogni ed interessi, rappresenta un dato qualificante e specifico della mediazione che, come già evidenziato, non trova pari garanzie per struttura, metodo e finalità intrinseche in altri istituti giuridici di tipo aggiudicativo o meramente contrattuale¹⁰¹.

Il concetto di mutua soddisfazione, infine, è particolarmente vago e difficile da cogliere e contornare, ma designa un profilo essenziale con riferimento al consenso che le parti sono chiamate a ricercare, e che individua l'ideale proiezione *win-win* della mediazione, su cui già ci si è ampiamente soffermati. Preme piuttosto brevemente ribadire come, restando all'interno di una lettura puramente compromissorio-transattiva, anche da un punto di vista psicologico le parti possono restare imprigionate entro una lettura non particolarmente lungimirante, orientata ad una

¹⁰⁰ Cfr., sul punto, le considerazioni che nel capitolo IV verranno dedicate all'analisi del conflitto.

¹⁰¹ Cfr. le interessanti considerazioni proposte, con risvolto formativo, in: Maria Martello, *Intelligenza emotiva e mediazione. Una proposta di formazione* (Milano: Giuffrè, 2004); Uzqueda, «Formare i mediatori: alcuni criteri guida».