

SARA GRECO MORASSO
**ARGOMENTARE PER SUPERARE IL CONFLITTO:
L'ARGOMENTAZIONE NELLA MEDIAZIONE**

For all references to this work, please use the following citation:

Greco Morasso, S. (2012). “Argomentare per superare il conflitto: l’argomentazione nella mediazione“. Invited paper for *Argomentazione, processi cognitivi e nuove tecnologie*, Special issue of *Sistemi Intelligenti 3* (2), ed. F. Paglieri, pp. 513-533.

1 La mediazione come risposta argomentativa al conflitto

Osservando nelle sue diverse fasi lo svolgimento di un processo di mediazione felicemente riuscito, un dato emerge con evidenza quale caratteristica sorprendente dal punto di vista argomentativo: le parti, che inizialmente tendono ad essere ostili, emotivamente coinvolte al punto da faticare a coinvolgersi in qualsiasi forma di comunicazione, quando la mediazione riesce, appaiono diverse, verrebbe da dire *trasformate*. In effetti, in chiusura del processo, i confliggenti sono spesso in grado di dialogare tra di loro, mentre gli interventi del mediatore risultano progressivamente meno frequenti; le parti appaiono consapevoli della loro maturità argomentativa, vicini a quel *rispetto della ragione e della libertà dell’altro* che risulta essere uno dei tratti costitutivi della ragionevolezza cui si ispira la discussione argomentativa (Rigotti e Greco Morasso 2009).

Avviene, in altre parole, un cambiamento di atteggiamento delle parti che è difficilmente spiegabile, data la storia del loro conflitto, se non si prende in considerazione l’intervento del mediatore. Il mediatore, che è chiamato ad intervenire nel conflitto in modo *neutrale* ed *imparziale* per aiutare le parti a trovare una soluzione nel rispetto dei loro interessi profondi, non ha alcun potere coercitivo sulle parti, non potendo, a differenza di un giudice o un arbitro, imporre o anche solo proporre una soluzione alle parti¹. La forza dell’intervento del mediatore deve quindi risiedere nella comunicazione, ovvero nella capacità trasformativa di gestione del discorso. L’ipotesi che assumiamo in questo contributo è che sia il mediatore a gestire l’architettura della discussione tra le parti, aprendo uno *spazio per l’argomentazione* improntato alla ragionevolezza. In questo senso, fra l’altro, l’argomentazione nella mediazione non risulta un semplice abbellimento o una modalità comunicativa fra le altre possibili; essa, al contrario, costituisce la componente fondamentale di un processo mediativo che voglia giungere a una soluzione in cui si rispecchino gli interessi delle parti. Per ottenere questo scopo, infatti, è necessario che le parti siano in grado di confrontarsi argomentativamente sul loro conflitto. A ben vedere, è la natura stessa della mediazione ad

¹ Ci si riferisce qui alla tradizione della mediazione come si è affermata tra le cosiddette pratiche di *Risoluzione Alternativa delle Controversie* a livello internazionale. Questo non esclude situazioni culturali e giuridiche particolari che danno luogo a forme parzialmente ibride, in cui al mediatore si riserva anche la possibilità di formulare una proposta simile al lodo arbitrale. In Italia, nel momento della stesura di questo contributo, questa possibilità è contemplata da alcuni Organismi di mediazione nell’ambito della pratica che ha preso il nome di “Mediazione civile e commerciale” (il quadro giuridico, tuttavia, è ancora in evoluzione). Spetta comunque alle parti, anche in questi casi, decidere se accettare la proposta formulata dal mediatore.

essere “ottimistica” nei confronti della capacità argomentativa e della ragione umana. In effetti, si assume che la soluzione migliore del conflitto non emerga da un giudice esterno ma dalla capacità dei confliggenti di discutere, tenendo conto dei loro interessi profondi e della prospettiva dell’altro (Menkel-Meadow 2005). In questo senso, una società che adotti lo strumento di mediazione come approccio al conflitto si appella implicitamente alla capacità dell’uomo di riconoscere attraverso l’argomentazione, nonostante il coinvolgimento in un conflitto, ciò che risulta più “vero” o “buono”, secondo la formulazione proposta nel I libro della Retorica di Aristotele².

Per poter affrontare la mediazione quale approccio ragionevole al conflitto, dobbiamo anzitutto considerare il significato dell’evento conflittuale (sezione 2). In seguito, presenteremo la definizione di *argomentazione* e il quadro teorico sul quale questo contributo si fonda (sezione 3). Nella sezione 4, si metteranno in evidenza i contributi salienti del mediatore alla costruzione della discussione argomentativa delle parti. Da ultimo proporranno alcune osservazioni conclusive e aperture in vista di un proseguimento del lavoro (sezione 5).

2 Per una definizione delle dinamiche conflittuali

Per affrontare propriamente la risoluzione dei conflitti risulta anzitutto necessario comprendere la natura del fenomeno conflittuale. Il compito non è banale in quanto, sia nel linguaggio ordinario sia nei numerosi studi scientifici che affrontano il fenomeno, il termine *conflitto* viene utilizzato con accezioni diverse, oscillando principalmente tra conflitto come disaccordo verbale e conflitto come ostilità interpersonale “globale”, che non esclude il ricorso alla violenza (si veda la discussione in Yarn 1999; Arielli e Scotto 2003). Diversi studi si concentrano sulle cause del conflitto e sugli interventi di risposta alle situazioni conflittuali (Wehr 1979; Glasl 2004). Particolare attenzione merita l’approccio della psicologia sociale che, da una parte, ha saputo proporre tipologie dei conflitti e riflessioni sulla riconciliazione anche in casi di conflitti violenti che coinvolgono attori complessi gruppi sociali o nazionali (Nadler 2002); d’altra parte, si è evidenziato il potenziale positivo del conflitto; esemplari in questo senso sono gli studi sul *conflitto socio-cognitivo* (Perret-Clermont e Carugati 2001).

Come si mostra in Greco Morasso (2008), la diversità di definizioni del conflitto si ripropone a livello semantico, in quanto il termine è utilizzato effettivamente con due accezioni diverse, che rimandano a due stati di cose distinti ma correlati. L’analisi semantica

² Si tratta, evidentemente, di un ruolo ideale che si riconosce alla discussione argomentativa quale potenziale approccio al conflitto d’opinione. Altri studi hanno tuttavia evidenziato che tale ruolo non è necessariamente realizzato nelle pratiche di argomentazione reale, che talvolta possono diventare motori dell’*escalation* del conflitto (si vedano in proposito Paglieri 2009; Paglieri e Castelfranchi 2010). Non vorremmo suggerire una visione naïve della mediazione e del ruolo che l’argomentazione può giocare in essa; l’analisi che proponiamo aveva tuttavia come scopo studiare pratiche *virtuose* di mediazione per individuare il ruolo dell’argomentazione nei casi in cui la mediazione ha successo. In questo senso, la selezione dei casi che sono alla base di questo contributo ha orientato una visione tendenzialmente focalizzata sugli aspetti virtuosi dell’argomentazione, mentre altri studi, che prendono in considerazione casi in cui la mediazione fallisce, hanno messo in evidenza i limiti dell’argomentazione in questa pratica (Jacobs e Aakhus 2002). In generale, inoltre, resta vero che, nella mediazione, in rapporto ad altri approcci giudiziali ed extra-giudiziali al conflitto (per esempio l’arbitrato), si riconosce un’importanza particolare alla capacità delle parti di giungere ad un accordo soddisfacente tramite una discussione ponderata (idealmente, argomentativa) delle opzioni per la soluzione del conflitto.

del termine inglese *conflict* e della famiglia di termini ad esso connessi evidenzia la natura di tale correlazione.

Una prima accezione di conflitto, direttamente legata al valore etimologico di *cum-fligo*, rimanda allo scontro tra esseri umani. Due o più persone, o gruppi di persone, si scontrano a proposito di un problema (*issue*³) che può essere espresso in maniera diretta o indiretta a livello linguistico. Si distingue in questo caso l'espressione "conflict over [a given issue]" da modalità più indirette. Per esempio, nell'enunciato "he was in conflict *with the religious and legal authorities of his day*", si desume che il conflitto verta su questioni *religiose e legali* – altrimenti, mettere a fuoco queste categorie non sarebbe pertinente.

La *issue* sulla quale il conflitto tra esseri umani si sviluppa è strettamente connessa alla seconda accezione di conflitto, presente prevalentemente nell'uso atemporale del verbo "to conflict", nel sostantivo "conflict" e in diverse altre forme. In questa accezione, a confliggere non sono esseri umani ma stati di cose o proposizioni: è questo il senso di "conflitto di opinioni" o "conflitto di interessi" (reale o apparente). È da considerare che questo tipo di incompatibilità sarebbe idealmente astratta; tuttavia, *di fatto*, le posizioni, le opinioni o gli interessi contrastanti sono assunti nella discussione da *persone*. Spesso si assiste quindi alla dinamica per cui chi vede criticata la propria posizione si sente criticato in prima persona come *portatore* della posizione stessa. Questo spiega la cosiddetta *escalation* dei conflitti (Glasl 2004), la dinamica a spirale per cui si può passare dall'incompatibilità di opinioni a una opposizione totale tra persone, il cui ultimo obiettivo può giungere ad essere l'eliminazione reciproca.

Di questa dinamica si trova traccia nella semantica dei termini associati al conflitto. In effetti, nella prima accezione che abbiamo descritto, la *issue* del conflitto si trova a corrispondere con la divergenza di opinioni originaria che si è sviluppata in opposizione interpersonale. Questa coincidenza spiega il motivo per cui ci siano modi diversi di manifestare a livello linguistico questo aspetto semantico. Se in alcuni casi, infatti, si dice esplicitamente nella costruzione sintattica che il conflitto è a proposito di qualcosa ("over the division of labour", per esempio), in altri l'indicazione dell'origine conflittuale è meno netta, fino a diventare sfumata in casi come il "conflitto israelo-palestinese", dove si riescono ad individuare, peraltro in modo impreciso, solo gli attori coinvolti ma non il nucleo del problema. In effetti, quando il conflitto diventa globale, è difficile che le parti ricordino l'origine da cui è nato il loro disaccordo.

Questa, sebbene a livello più microscopico, è anche la situazione in cui si trovano le parti all'inizio di un processo di mediazione. Eppure l'*escalation* del conflitto non sembra essere un processo irreversibile o irrefrenabile. Quando un intervento di mediazione ha successo, in effetti, quello che accade è una sorta di inversione dell'*escalation*, che in qualche modo viene fermata e sostituita da una dinamica virtuosa in cui è possibile passare da un conflitto tendenzialmente totalizzante e personale a una discussione ragionevole rispetto ad alcune *issues* che possono averlo sollevato.

Ora, a livello di comprensione teorica, se esiste una tradizione sullo studio argomentativo di alcuni mezzi linguistici e testuali, quali domande e riformulazioni, con i quali il mediatore

³ Preferiamo qui mantenere il termine inglese *issue*, in quanto esso ha assunto una connotazione specifica negli studi sull'argomentazione. *Issue* è il problema (Lat. *quaestio*) sul quale gli argomentanti prendono posizione con una o più tesi.

svolge il suo ruolo di terzo neutrale e tuttavia contribuisce al processo argomentativo (si veda la discussione di questi studi in Greco Morasso 2011), manca una trattazione sistematica dell'*architettura della discussione argomentativa* delle parti e del contributo del mediatore a questa costruzione. Con il presente contributo vorremmo rispondere a questo problema, domandandoci in che modo il mediatore possa favorire il passaggio delle parti *da confliggenti ad argomentanti*, costruendo una discussione argomentativa. Ci concentreremo quindi, in modo particolare, sugli interventi del mediatore in vista della costruzione di una discussione argomentativa di cui le parti possano divenire co-protagonisti. Prima di analizzare alcuni processi di mediazione in quest'ottica, tuttavia, è necessario introdurre il quadro teorico di riferimento e i dati riguardanti il corpus empirico al quale il nostro studio si riferisce.

3 L'argomentazione nella mediazione: quadro teorico e metodologia

Questo contributo assume un approccio sostanzialmente pragma-dialettico allo studio dell'argomentazione, considerando il modello della *discussione critica* quale griglia con funzioni euristiche per la ricostruzione analitica degli aspetti argomentativi della discussione e per la loro valutazione (van Eemeren e Grootendorst 2008). Si tratta di un modello ideale e normativo dell'argomentazione, in quanto propone una visione d'insieme dei costituenti necessari per una discussione argomentativa. In questo modo, si orienta l'analisi della discussione reale, permettendo di individuarne gli aspetti argomentativi. Nel modello della discussione critica, si distinguono analiticamente quattro fasi che i partecipanti allo scambio argomentativo (*protagonista* e *antagonista*) devono attraversare per risolvere la loro divergenza di opinioni. Nella *fase del confronto*, una tesi avanzata da un *protagonista* della discussione emerge come problematica in quanto è messa in discussione da un interlocutore *antagonista*, che può avanzare una tesi contrapposta o, semplicemente, un dubbio che richiede al protagonista di dare le ragioni della sua posizione. Nelle *fase di apertura*, si mettono a fuoco le premesse condivise (a livello di conoscenza e valori) che costituiscono la "zona di accordo" tra le parti. Due persone che non condividessero nulla, paradossalmente, non potrebbero argomentare, perché non avrebbero alcun punto di appoggio condiviso per fondare i loro argomenti⁴. Nella *fase dell'argomentazione*, si presentano gli argomenti a sostegno delle tesi proposte; gli stessi argomenti vengono vagliati criticamente ed, eventualmente, confutati. Infine, si ha una reale *fase della conclusione* di una discussione critica solo se la divergenza di opinioni viene risolta in modo ragionevole, con l'accettazione di una delle tesi proposte. Molto spesso, le discussioni reali si chiudono per ragioni estrinseche (mancanza di tempo, interruzioni impreviste, escalation del disaccordo) senza che si giunga ad una conclusione della discussione critica in senso proprio.

Nella versione integrata della pragma-dialettica, che qui assumiamo, si considera che protagonista e antagonista abbiano sempre uno scopo *retorico* associato ad ognuno degli scopi dialettici che corrispondono alle fasi della discussione critica; in altre parole, ogni argomentante desidera vincere, anche se vuole farlo in modo ragionevole⁵. Dal bilanciamento

⁴ Tuttavia, questo caso, concretamente, non si dà, in quanto è disponibile almeno la comune natura umana come zona di accordo minimo.

⁵ Consideriamo qui che chi non volesse assumere alcun impegno rispetto alla conduzione di una discussione razionale non avrebbe ragione di accettare di entrare in una discussione argomentativa. Altri tipi di discussione

tra scopi dialettici e retorici derivano le scelte legate allo *strategic manoeuvring* (van Eemeren 2010), che si realizzano in tutte le fasi della discussione critica rispetto a tre aspetti interconnessi. Anzitutto, le *scelte* che si fanno a vari livelli della discussione. Un primo livello di scelta è legato a ciò che è stato definito, nella pragma-dialettica, il *topical potential*, ovvero il repertorio di issues, premesse condivise, aspetti che si mettono in luce, argomenti, ecc. che gli argomentanti scelgono di trattare o di trascurare in relazione al merito della discussione ma anche al loro vantaggio personale. Non è prudente, ad esempio, per chi voglia vendere una casa, menzionare il fatto che sia molto calda d'estate, in quanto largamente esposta a sud; si metteranno piuttosto in evidenza altri aspetti (vicino ai negozi, ben servita dai mezzi pubblici, classe energetica A, ecc). Si considera inoltre l'orientamento al destinatario (*audience demand*), ovvero la tensione ad adattare il discorso alle preferenze di chi è invitato ad aderire alla tesi del protagonista. La tensione a costruire un discorso "su misura" per il destinatario costituisce peraltro uno dei tratti che distinguono l'argomentazione da altre forme di ragionamento, come la dimostrazione geometrica (Rigotti e Greco Morasso 2009). Infine, fa parte del bilanciamento del discorso caratteristico dello *strategic manoeuvring* l'utilizzo di mezzi stilistici e modalità di presentazione efficaci per la resa efficace del proprio argomento (*presentational devices*). Si considerano qui le modalità espressive del linguaggio verbale (inclusi i mezzi stilistici e retorici) e della comunicazione non verbale.

Il contributo pragma-dialettico viene qui integrato per quanto riguarda l'analisi dei luoghi o schemi argomentativi, che fa parte del repertorio legato al *topical potential*. Ci riferiamo a un modello di analisi dei luoghi argomentativi che ha preso il nome di Argumentum Model of Topics o AMT (Rigotti e Greco Morasso 2010). Gli schemi argomentativi si caratterizzano quali strutture che indicano la configurazione inferenziale profonda sulla quale un argomento si appoggia nel sostenere una tesi. Secondo l'AMT, nell'analisi degli argomenti, è sempre possibile ritrovare una *componente procedurale*, di natura logico-formale, che dipende direttamente dal tipo di luogo argomentativo (per esempio, analogia, causa finale, causa materiale, opposti, contraddittori, ecc.) e che si realizza a partire da una premessa di tipo $P \rightarrow Q$ che prende il nome di *massima*, in linea con una tradizione di studi su questo tema inaugurata entro la logica medievale. La componente procedurale, tuttavia, non esaurisce l'argomentazione e le sue premesse implicite; ad essa si interseca sempre una *componente materiale*, composta da premesse di natura contestuale o culturale, che forniscono l'ancoraggio dell'argomento, altrimenti astratto, a ciò che è effettivamente parte del mondo condiviso degli argomentanti. La congiunzione tra questi due ordini di premesse si mostrerà nell'analisi di uno dei nostri casi, in cui adotteremo la rappresentazione proposta dall'AMT (figura 2).

(come quella che Dascal (1998) definisce *disputa*) e altri tipi di intervento non argomentativo, come la violenza o la manipolazione, possono essere adottati per "risolvere" un conflitto (si liquida l'avversario per risolvere il problema). Tuttavia, nell'ambito istituzionale che consideriamo – la Risoluzione Alternativa delle Controversie – l'impegno critico a trovare una soluzione razionalmente fondata è parte degli scopi istituzionali delle pratiche in oggetto.

Il corpus empirico che è stato usato in questo lavoro comprende sei casi di mediazione di conflitti interpersonali, che sono stati scelti in rapporto allo scopo di comprendere le caratteristiche argomentative salienti di una mediazione *riuscita*. Per questa ragione, i sei casi considerati rappresentano *casi esemplari* di un buon funzionamento della mediazione; i due mediatori osservati, John Haynes e Larry Fong, sono professionisti stimati a livello internazionale e le registrazioni di questi casi costituiscono materiali di base per la formazione in mediazione. L'esemplarità dei casi scelti garantisce in certa misura la generalizzabilità dei risultati; si può considerare, in effetti, che quello che accade in queste interazioni sia *ciò che dovrebbe accadere* in una mediazione di successo⁶. Allo stesso tempo, tuttavia, il buon esito di tutti i casi del corpus ne rappresenta in qualche misura un limite; sarebbe interessante estendere l'analisi includendo, in un secondo momento, anche mediazioni non riuscite, in modo da confrontare le dinamiche argomentative in rapporto all'esito.

Il corpus risulta omogeneo in termini di tipo di conflitto (si tratta sempre di conflitti interpersonali, in cui sono coinvolti 2-3 soggetti), simmetria fra le parti (non vi sono mediazioni che coinvolgano minori o altri tipi di soggetti potenzialmente in situazione di inferiorità) e risultato della mediazione (idealmente, il recupero della relazione tra le parti). I casi risultano allo stesso tempo abbastanza diversificati per quanto riguarda il contesto del conflitto, comprendendo dispute di tipo lavorativo-commerciale, familiare, o altri casi di incrinature in relazioni interpersonali in ambiti diversi.

Questo contributo presenta alcuni dei risultati di una ricerca sul contributo argomentativo del mediatore alla discussione delle parti (Greco Morasso 2011); per questo articolo, utilizzeremo esempi tratti da tutto il corpus, pertinenti rispetto al tema che abbiamo delineato nell'introduzione, ovvero l'architettura della discussione argomentativa in cui le parti saranno coinvolte, di cui si incarica il mediatore. Il focus della nostra analisi sarà quindi necessariamente orientato sugli interventi argomentativi del mediatore stesso.

4 Il contributo del mediatore al superamento del conflitto

Se si interpretano gli interventi comunicativi del mediatore come una serie di mosse locali volte a sostenere l'impegno argomentativo delle parti, si osserva che la realtà della discussione argomentativa in cui queste sono impegnate non è quella di un'unica discussione critica ma di un macro-testo di discussioni argomentative interconnesse, così che la risoluzione di alcune di queste permette la soluzione di altre. In particolare, vi è un rapporto di subordine fra alcune meta-discussioni aperte dal mediatore, in cui egli svolge un ruolo di argomentante primario, spesso di protagonista della discussione critica, e la discussione propriamente riservata alla risoluzione del conflitto, in cui le parti sono protagonista e antagonista, mentre al mediatore è riservato un ruolo di neutralità. Le meta-argomentazioni del mediatore riguardano la struttura della discussione delle parti: quali issues affrontare, quali argomenti, con che ordine, quali premesse scegliere e così via. In questo senso, a

⁶ Da un lato, non si dovrebbero trascurare caratteristiche culturali e locali dei processi di mediazione che, inevitabilmente, nei casi qui presentati, si limitano a un ambiente linguistico e culturale relativamente omogeneo. Tuttavia, il fatto che le registrazioni di queste sessioni di mediazione siano usate a livello internazionale permette di oltrepassare questo limite; professionisti di diverse origini e diversi orientamenti riconoscono nei due mediatori considerati come "modelli".

risultare prominenti nella mediazione sono alcuni aspetti relativi al *topical potential* del mediatore (Greco Morasso 2011), che andremo ad osservare da vicino nei prossimi paragrafi.

In questo contributo, ci soffermeremo in particolare sugli aspetti che meglio illuminano la costruzione, da parte del mediatore, di una discussione argomentativa tra le parti. Si tratta di interventi concentrati prevalentemente durante le prime fasi della sessione di mediazione, in cui la presenza del mediatore, in termini di controllo della discussione, gestione dei turni di parola e numero di interventi, risulta particolarmente importante. Nei casi di mediazione riuscita, nella parte finale della sessione, le parti sembrano acquisire la capacità di negoziare autonomamente. Negli esempi che seguono, tralascieremo quest'ultima fase, concentrandoci sui passaggi che permettono il cambiamento delle parti e il loro orientamento verso la risoluzione del conflitto.

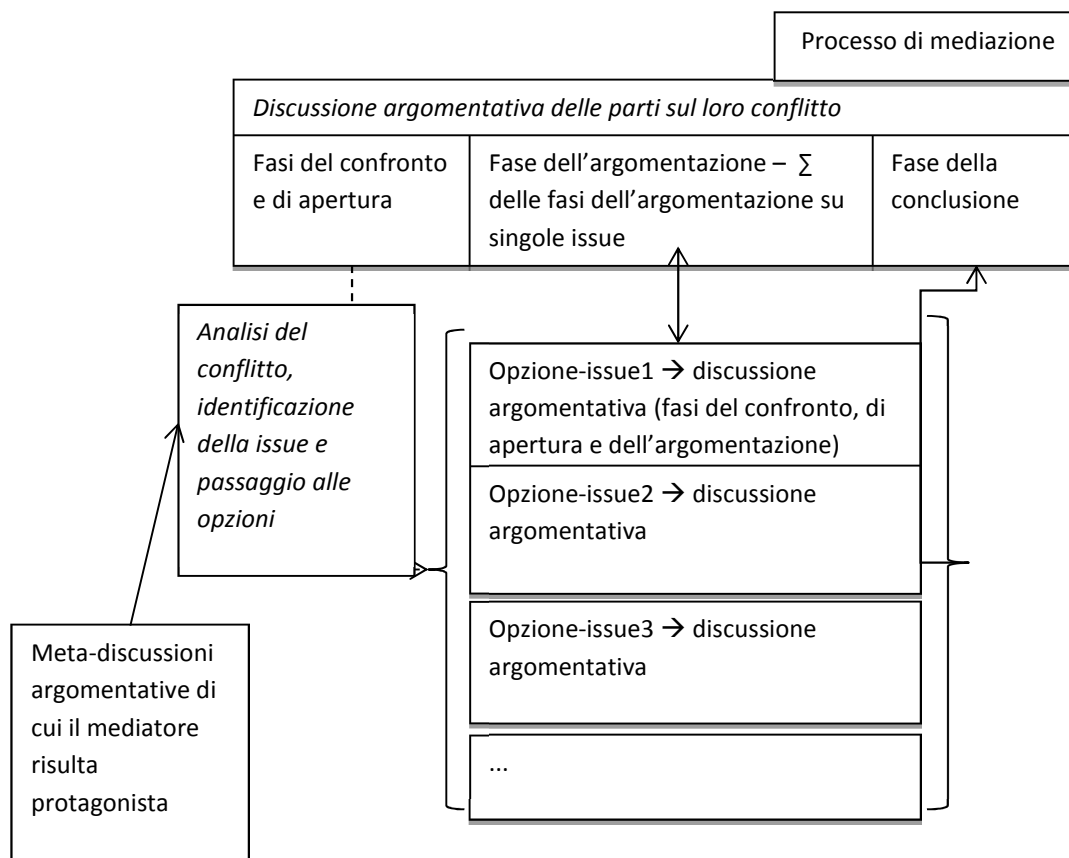


Figura 1 Macro-testo di discussioni argomentative nella mediazione (adattato da Greco Morasso 2011)

La figura 1 è utile per visualizzare graficamente il macro-testo di discussioni argomentative reso possibile dagli interventi del mediatore. Di seguito, esamineremo alcuni passaggi che sono risultati cruciali per l'architettura della discussione argomentativa nella mediazione. Essi si pongono largamente a livello di *topical potential*; in particolare, un aspetto decisivo riguarda la gestione delle issues di cui discutere durante la mediazione. In effetti, nel processo di mediazione quale pratica istituzionalizzata, ci si attende che la discussione verta su issues riguardanti la risoluzione del conflitto, mentre altre issues (ad esempio, l'attribuzione reciproca di colpe e responsabilità) sono escluse. In particolare, dall'analisi del nostro corpus, abbiamo identificato due momenti fondamentali per la gestione

delle issues: l'identificazione dell'origine del conflitto (4.1) e il passaggio alle opzioni per la sua risoluzione (4.2). Infine, rilevante per l'architettura della discussione argomentativa in mediazione è l'utilizzo, da parte del mediatore, del luogo argomentativo della cessazione e del cominciamento (4.3).

4.1 La gestione delle issue: l'identificazione dell'origine del conflitto

Un primo aspetto in cui il contributo del mediatore risulta estremamente rilevante riguarda il ritorno alla issue dalla quale il conflitto è stato generato (Kovach 2005). Nell'ambito dei conflitti interpersonali da noi analizzati, è stato possibile rintracciare gli strumenti linguistici attraverso i quali il mediatore si rivolge alle parti per aiutarli in questo processo. A livello argomentativo, siamo davanti a un processo di costruzione guidata delle fasi del *confronto* e di *apertura* della discussione critica.

Per comprendere il tipo di interventi del mediatore, ci riferiamo in questa sezione a un caso del nostro corpus relativo all'accusa di molestie avanzata da una studentessa universitaria (Ann⁷) nei confronti del professore (Philip) responsabile del programma di studi da lei frequentato. Le autorità accademiche competenti, quindi, decidono di inviare gli interessati a un mediatore, nel tentativo di trovare una composizione del conflitto che permetta ad entrambi di rimanere nella sede universitaria con profitto e soddisfazione. All'inizio della seduta, la contrapposizione tra le parti si declina come un susseguirsi di accuse reciproche in un clima ostile ed emozionalmente carico, come si evince anche dallo svolgersi del dialogo, caratterizzato da frequenti sovrapposizioni e interruzioni dall'uso enfatico del volume per sottolineare alcune parole chiave (si veda l'estratto (i)⁸):

Estratto (i)

- 6 P Well I really don't know what the basis of the whole thing is a: (.) bunch of UNFOUNDED nonsense ah:: (.) I really (.) [don't know why we are here
- 7 A [Well that's a bit strange=
- 8 P =putting me in just an AWFUL situation some WILD allegations being made=
- 9 A =Ya
- 10 P A:nd (.) [and so () past coming and:: (.) I really don't know what
- 11 A [So I'm just (.) one of those CRAZY women/ (.) you're a victim of (.) some loony single mom
- 12 M Ann (.) tell me (.) what's the basis for the allegation=
- 13 P =Well paranoia () a lot of [paranoia
- 14 M [Well (.) Philip (.) hold it just one second (.) let's not describe what each other does (.) let's try to get eh into the facts Ann tell me what's what's happening↓

Siamo qui di fronte a una contrapposizione, che però difficilmente si può ricondurre ad un conflitto di opinioni, perché le tesi dei confliggenti non riguardano la issue che ci si attenderebbe in un processo di mediazione, ovvero il problema di come risolvere il conflitto. In effetti, lo scambio di accuse reciproche è ben lontano dalla situazione ideale di un

⁷ Per ragioni di riservatezza, tutti i nomi propri dei confliggenti sono pseudonimi.

⁸ Nella trascrizione di questo e dei seguenti estratti, le parti sono indicate con l'iniziale del loro nome, mentre la lettera M rappresenta il mediatore. Gli estratti sono in lingua originale per massimizzare l'aderenza dell'analisi al testo reale. La numerazione è relativa ai turni di parola nell'intera seduta di mediazione.

contrapporsi tra tesi diverse o di una tesi e un dubbio su di essa. In particolare, la tesi di Philip espressa al turno 6 e ripresa al 13 è che le accuse di Ann non abbiano altro fondamento che una sua forma di paranoia; Ann risponde a questa accusa utilizzando toni sarcastici (7,11). In poche battute, le parti sembrano dare uno spaccato del loro conflitto mentre la domanda del mediatore sull'origine della contrapposizione (turno 12) resta inevasa.

A questo, il mediatore risponde fundamentalmente in due modi, entrambi riscontrabili al turno 14. Anzitutto, egli torna incessantemente a ripetere la sua domanda, che porta le parti a riflettere sulla issue originaria che ha fatto scaturire il conflitto. In secondo luogo, poiché le parti non sono in grado di gestire un dialogo diretto senza ricadere nelle dinamiche conflittuali, è il mediatore ad assumersi il compito di gestire i turni di parola, rivolgendosi ora all'una e ora all'altra parte. Queste due funzioni ritornano di frequente nella prima parte della discussione tra Philip e Ann, come emerge anche nei prossimi due estratti (ii) e (iii):

Estratto (ii)

- 30 P [I I I designed this program for [these people
 31 A [Oh (.) so that should give you all kinds of liberties
 32 M Okay (.) And then you (.) noticed (.) when you first joined the program (.) that (.) Philip was very helpful to [you as (.) as an academic/

Estratto (iii)

- 68 M O:kay (.) all right (.) I think I have a good understanding of that (.) °then Ann° (.) thank you (.) Philip/ (.) what is your sense of all this=
 69 P =Well (.) my sense is is she is ABSOLUTELY paranoid I mean we have to understand [that this ()
 70 M [Hold (.) excuse me but don't describe what you think she thinks (.) because that is not helpful to me (.) what WOULD be helpful to me to understand would be (.) ho:w you've seen the relationship develop over the six months=
 71 P =Well she's just misinterpreting everything that takes place (.) that's that's=
 72 M =Okay (.) that's something that [Ann did (.) but how do you see (.) this relationship

Dal punto di vista argomentativo, gli interventi del mediatore in questa fase hanno una duplice funzione. Da un lato, si tratta di portare le parti a impostare una fase del confronto che riguardi il loro reale punto di disaccordo (la issue che ha originato il conflitto interpersonale). Dall'altro lato, con questa operazione di frequenti domande, si ottiene anche una ricostruzione della fase di apertura, in termini di storia del conflitto, momenti salienti, tappe dell'*escalation*. Si può immaginare che questo bagaglio di conoscenze sia già a disposizione delle parti, che si trovano quindi a dover riprendere il racconto di quanto avvenuto davanti al mediatore⁹. Allo stesso tempo, tuttavia, la ripresa della storia del conflitto può assumere un'importanza strategica anche per le parti stesse, in quanto esse hanno l'opportunità di conoscere la prospettiva della controparte e accordarsi su di una narrazione del conflitto condivisa, che funga in seguito come base per la composizione della disputa stessa; in termini argomentativi, come si accennava poco sopra, si tratta di delimitare una parte delicata della fase di apertura, in cui le parti possano trovare un accordo sullo stato di

⁹ A questo proposito, è da rilevare che le domande del mediatore sono giustificate in quanto, nei casi da noi analizzati, egli non è al corrente degli avvenimenti prima che le parti entrino in mediazione. Peraltro, questo avviene di norma in molte tradizioni di mediazione di conflitti interpersonali.

cose precedente il conflitto e su come il conflitto l'ha modificato. Allo stesso tempo, si lascia spazio perché emergano, accanto alla issue conflittuale, i reali *interessi* profondi delle parti, che hanno scatenato il conflitto stesso e che devono far parte della fase di apertura perché la mediazione abbia successo (Greco Morasso 2011). Questa condivisione è a tal punto importante che, non di rado, i mediatori fanno uso di supporti visivi per la condivisione dello stato delle premesse condivise, quali rappresentazioni su lavagne a fogli mobili. Nei casi in cui il conflitto coinvolga una dimensione familiare complessa, per esempio nei casi di conflitto aziendale intergenerazionale (cf. Marinoni 2001), i mediatori hanno anche a disposizione strumenti più elaborati quali il *genogramma familiare*, che costituisce una rappresentazione visiva codificata delle relazioni coinvolte nel conflitto (Parkinson 1997; Marzotto e Tamanza 2004).

Se l'attenzione alla ricostruzione della storia del conflitto mostra, da un lato, l'importanza che si attribuisce all'identificazione della sua origine, dall'altro lato si evince come, in questo particolare contesto di attività argomentativa, le fasi del confronto e di apertura non emergano spontaneamente nella discussione (come può verificarsi nella conversazione in ambito non istituzionalizzato o in altri contesti) ma siano il frutto di un'accurata operazione di costruzione, da parte del mediatore, di uno *spazio per argomentare*.

4.2 La gestione delle issue: il passaggio alle *opzioni* per la risoluzione del conflitto

L'identificazione della issue che ha originato il conflitto non resta il punto finale della traiettoria attraverso la quale il mediatore conduce le parti. Un ulteriore passaggio di natura comunicativo-argomentativa caratterizza la struttura della discussione nella mediazione, distinguendola da altri approcci al conflitto di natura giuridica o terapeutica. In effetti, con un passaggio caratteristico della mediazione, il mediatore sposta l'attenzione dall'origine del conflitto alle possibili *opzioni* per la sua risoluzione, che si caratterizzano quali mondi possibili rispondenti alla domanda o al desiderio implicito sollevato dal conflitto di modificare lo *status quo* di una relazione. Il termine *opzioni* è desunto dalla tradizione degli studi sulla risoluzione dei conflitti, che indicano la *generazione di opzioni* come una delle fasi fondamentali del processo di mediazione (Kovach 2005). Nei casi in cui la mediazione proceda con successo, a questa fase seguiranno una serie di sotto-discussioni argomentative relative alle singole opzioni, attraverso le quali le parti potranno valutare e definire un mondo possibile corrispondente alle loro aspettative profonde sulla risoluzione del conflitto; e quindi giungere, idealmente, alla fase della conclusione della discussione argomentativa, formalizzando un accordo, scritto o orale (figura 1)¹⁰.

Il passaggio dalla issue scatenante il conflitto alle opzioni caratterizza la mediazione rispetto ad altri contesti argomentativi. In effetti, come è stato sottolineato da van Eemeren e Houtlosser (2005: 78), nella mediazione *ci si aspetta* che le parti giungano ad un accordo, in quanto questo fa parte degli scopi istituzionali di questa pratica, di cui le parti che accedono liberamente alla mediazione sono a conoscenza. Ci si aspetta un accordo e, aggiungeremmo noi, ci aspetta un accordo *in grado di tenere conto dei loro interessi profondi e di ripristinare la relazione* messa in dubbio dal conflitto. In questo senso, la connessione tra la issue

¹⁰ Come si è detto, nel presente contributo non considereremo la fase conclusiva e la negoziazione diretta delle parti.

all'origine del conflitto e le possibili opzioni rappresenta il cardine intorno a cui può ruotare la possibilità di ottenere questo tipo di soluzione; infatti, le opzioni, per essere soddisfacenti rispetto agli interessi delle parti, devono configurarsi come risposte almeno potenzialmente adeguate rispetto alla issue che ha dato origine al conflitto.

Nell'estratto (vi), riportiamo il momento in cui, nel caso cui stiamo facendo riferimento, il mediatore svolge questo passaggio, riformulando una critica di Ann e identificando una categoria generale, quella di "limiti" (*boundaries*) per la relazione tra Ann e Philip (turno 48).

Estratto (iv)

- 45 A [Ya (.) I mean asking me things you know how was it going and are you able to manage (.) and you know it must be so burdensome having (.) children to look after and (.) it's just I thought (.) why is he (.) you know (.) that was too personal for me↓
- 46 M Mmh
- 47 A That's you know I (.) I don't wanna talk about those things with you↓
- 48 M °Okay° (.) °All right° (.) so you need (.) more clear boundaries about the kinds of things (.) [to be talked about.
- 49 A [ABSOLUTELY (.) I just=
- 50 M =Okay=
- 51 A =want to go to school I wanna get my degree↓

Si tratta di un intervento forte da parte del mediatore, che può sembrare quasi “di parte”, in quanto egli propone un'interpretazione del conflitto che implicitamente presuppone la possibilità che le parti mantengano qualche forma di relazione anche in futuro, nonostante il problema intercorso. Va tuttavia osservato che questo intervento, inclusa la riformulazione del mediatore e la sua proposta al turno 48, devono comunque essere sottoposte all'accettazione da parte dei confliggenti. Si osserva che, per Ann, accogliere la proposta del mediatore di passare dal problema che ha dato origine al conflitto, ovvero un fraintendimento su alcuni atteggiamenti di Philip, giudicati troppo espansivi da Ann, alla discussione sulle opzioni per la sua soluzione (49-51), è immediato. Non sarà così per Philip che, non sentendosi tutelato rispetto all'attacco, a sua detta immotivato, di Ann, avrà bisogno ancora di un lungo dialogo per convincersi ad accettare di discutere dei limiti della sua relazione futura. Fa parte dei vincoli istituzionali del ruolo argomentativo del mediatore il fatto che non si possa passare alla issue da lui proposta se non in seguito all'accettazione da parte di entrambi i confliggenti. Di conseguenza, nella parte di discussione che segue, sarà il mediatore ad assumersi il ruolo di protagonista di una discussione argomentativa, sostenendo la tesi “dovete discutere dei limiti della vostra relazione” nei confronti di un Philip inizialmente piuttosto scettico. Questo tipo di argomentazione diretta non va a ledere il ruolo di neutralità del mediatore, in quanto egli non propone una tesi o un argomento che abbia direttamente a che fare con la soluzione del conflitto tra le parti; il suo intervento va letto piuttosto come una *meta-argomentazione* (figura 1), volta a far costruire alle parti uno spazio argomentativo fondato sulla discussione critica.

4.3 Il luogo della cessazione e del cominciamento: ragionare sui valori

Un terzo aspetto che va a caratterizzare il contributo del mediatore alla risoluzione del conflitto delle parti va ancora più in profondità nella struttura argomentativa del dialogo tra queste ultime, in quanto si tratta di un contributo atto a suscitare un preciso tipo di argomentazione. Essa si appoggia sul luogo argomentativo “della cessazione e del cominciamento” (Rigotti e Greco Morasso 2009). Il principio logico-inferenziale su cui questo luogo si fonda nella sua applicazione alla risoluzione di conflitti può essere formulato come “se una relazione è un valore, essa non deve essere perduta” (o *cessata*, da cui il nome del luogo; si veda in proposito Greco Morasso 2011). A ben vedere, questo tipo di intervento si inserisce nell’ambito della meta-argomentazione del mediatore, volta a far discutere le parti di ciò che perderebbero se non affrontassero il processo di risoluzione del conflitto.

In questa forma, il luogo della cessazione e del cominciamento viene utilizzato in maniera preminente per numero di occorrenze e pertinenza rispetto agli scopi pragmatici del processo di mediazione, ovvero alla risoluzione del conflitto. In effetti, il principio inferenziale (massima) su cui esso si basa colpisce il cuore della sensatezza del tentativo stesso di risolvere il conflitto per via mediatoria: il desiderio di non perdere la relazione che il conflitto ha messo in crisi.

Come illustrazione, facciamo riferimento a un altro caso tratto dal corpus, per la sua natura paradigmatica rispetto alle possibilità di applicazione di questo luogo. Si tratta di un conflitto all’interno di una azienda operante nel ramo dei prodotti dolciari, i cui co-proprietari e colleghi, David e Robert, dopo diversi anni di fruttuosa cooperazione, si trovano ad essere in disaccordo rispetto alla divisione del lavoro. David si occupa della panificazione e si trova ad essere risentito per il carico di lavoro del collega Robert, responsabile delle vendite, che a suo dire trascorrerebbe ore felici con i clienti sui campi da golf mentre a lui spettano orari durissimi e un lavoro usurante, sempre di fronte al forno. Come si apprende nel corso della sessione, il disaccordo tra i due soci sta coinvolgendo le rispettive mogli e, in generale, il rapporto tra le famiglie; esso mette altresì rischio la sopravvivenza stessa dell’azienda, che avrebbe buoni margini dal punto di vista economico.

In questo contesto, il mediatore suggerisce alle parti argomenti fondati sul luogo della cessazione e del cominciamento, fondandosi su due aspetti diversi; una prima applicazione tocca un interesse profondo delle parti, ovvero il desiderio di preservare il rapporto di amicizia tra le due famiglie coinvolte, mentre una seconda applicazione risulta più specificamente legata alla buona riuscita economica dell’azienda in questione e al valore che essa rappresenta.

Estratto (v)

- 47 R You know (.) my wife his wife our kids his kids we all get along but that’s starting to affect things too=
48 M =Uh: hum
49 R I mean (.) I’m getting static from my wife and I’m sure you are from Jane too (.) you know what I mean↓=
50 D =Absolutely↓ (.) I mean (.) she feels very much the way I feel except that she (.) expresses it a lot louder
51 R Well=
52 D =She doesn’t [she she’s

- 53 R [I hear that every time I come home=
 54 M =So you've got a double issue here/
 55 R Oh: yeah↓
 56 M You want to keep the good social relationship as well as keep a good business
 [relationship/
 57 D [Yes↓
 58 R [Well certainly (.) yes (.) we recognize that (.) that's why (.) we've come to
 see somebody like yourself=
 59 D =We were friends before we were partners↓
 60 M Mmh (.) all right

Nell'estratto (v), si osserva come il mediatore riproponga alle parti, ai turni 54 e 56, una riformulazione della issue che alimenta il loro conflitto in senso positivo e proiettato verso il futuro ("you want *to keep*" esclude la possibilità di interrompere la relazione). Anche in questo caso, attraverso un'operazione di *reframing* (Shmueli e Ben Gal 2003, Greco Morasso 2012), il mediatore propone alle parti una pista per la generazione di opzioni. In effetti, prima dei turni 54-56, David e Robert avevano elencato una serie di lamentele personali e familiari; il mediatore le rilegge e riformula in positivo, andando in qualche modo a sollevare un interesse profondo delle parti che riguarda la preservazione della loro relazione. Nei turni immediatamente successivi, le parti confermano la rispondenza del reframing del mediatore rispetto ai loro interessi ("we were friends before we were partners"), confermando così di accettare il ragionamento del mediatore. In figura 2, proponiamo l'analisi di questo argomento secondo la rappresentazione dell'AMT.

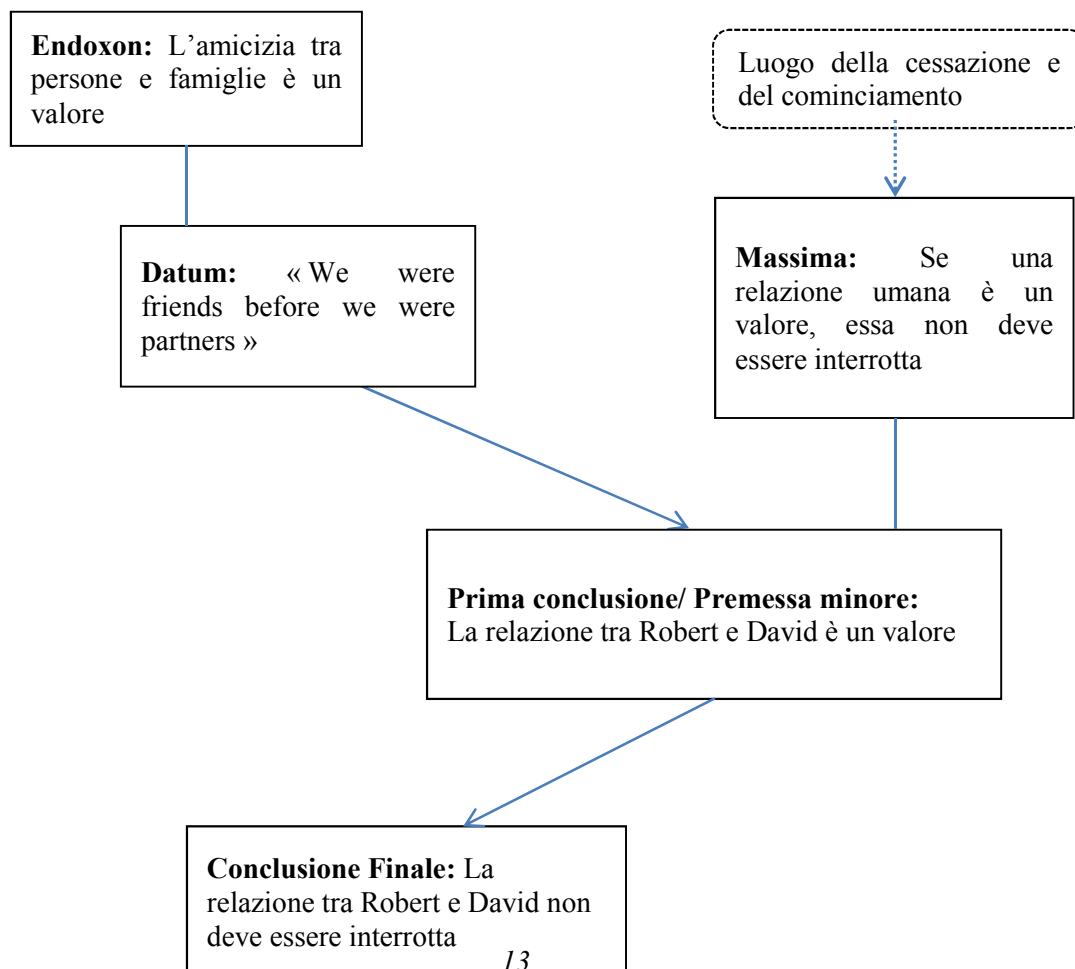


Figura 2: Rappresentazione AMT dell'argomento "dell'amicizia" di cui all'estratto (v)

Sul lato destro della rappresentazione, si osserva come il principio logico-inferenziale (componente *procedurale*) si attivi nell'argomento, fino a giungere, con un sillogismo di tipo proposizionale fondato su una forma logica di tipo *modus ponens*, alla Conclusione finale "La relazione tra Robert e David non deve essere interrotta".

Tuttavia, perché questo ragionamento possa essere considerato valido, è necessario considerare altre premesse, parzialmente implicite, che nell'AMT sono rappresentate nella parte a sinistra dello schema e che corrispondono al componente *materiale* dell'argomentazione (Rigotti e Greco Morasso 2010). In questo contesto, l'Endoxon si configura come una affermazione di carattere generale, la cui validità si ritiene riconosciuta dai partecipanti allo scambio argomentativo. Nel nostro caso, si tratta del riconoscimento della "social relationship" o, più propriamente, dell'amicizia come un valore fondante per la persona e la famiglia. A questo Endoxon si congiunge una premessa di natura fattuale, esplicitamente menzionata sia dal mediatore sia dalle parti: Robert e David, così come le loro famiglie, sono legati da amicizia. David formula questo aspetto esplicitamente al turno 59 (la sua formulazione è stata mantenuta nella rappresentazione in figura 2). Il mediatore stesso aveva anticipato lo stesso dato fattuale al turno 56, parlando di "the good social relationship", dove l'articolo determinato *the* risulta il perno del suo reframing della situazione. In effetti, l'articolo determinato in questo caso è usato per richiamare in modo scontato la presenza di una *buona* relazione sociale (un valore in cui entrambi si riconoscono), benché le parti si fossero concentrate esclusivamente sugli aspetti negativi dovuti all'escalation del conflitto.

Come si è anticipato, il mediatore torna sull'applicazione di questo luogo verso la fine della discussione tra Robert e David (estratto (vi)). In questo secondo caso, egli fa riferimento al valore economico della loro impresa, utilizzando la metafora della gallina dalle uova d'oro, ovvero fondandosi su un mito per rappresentare lo svantaggio che i soci vedrebbero realizzarsi nel caso si trovassero a dover chiudere l'azienda ("kill the golden goose", turni 401 e 406) per ragioni di incomprensione personale¹¹.

Estratto (vi)

- 401 M [...] eh: and all the time I think (.) keeping in mind (.) that (.) one of the things you really want to do is (.) you've got a golden goose here right↑ (.) and it would be crazy to kill the golden goose↓
- 402 R That's what I've tried to tell him
- 403 M It's laying the golden eggs you've got a [golden goose
- 404 D [I'm the GOOSE↓=
- 405 R =Ah: (.) [you're not

¹¹ Ringrazio uno dei reviewers anonimi per aver portato alla mia attenzione il fatto che, in seguito ai turni 404 e 405, il mediatore compie la scelta di "far finta di niente", non raccogliendo la issue di discussione introdotta dalle parti ("David è una gallina dalle uova d'oro?"), che porterebbe lontano dal tipo di argomento che il mediatore sta suggerendo loro. Dal punto di vista della mediazione, non si tratta di una issue pertinente rispetto allo scopo pragmatico della risoluzione del conflitto e deve perciò essere abbandonata. Dal punto di vista argomentativo, a ben vedere, siamo di fronte ad una scelta che si pone di nuovo sul piano del topical potential.

406 M [You've got a good bottom line (.) you'd be CRAZY to kill it↓ (.) there's got to be a solution↓ (.) there's got to be a solution↓ (.) [...]

L'analisi di questo argomento risulterebbe simile al precedente (figura 2) per quanto riguarda la componente procedurale; diversa è invece la componente materiale, in quanto non ci si appoggia, in questo caso, sul riconoscimento del valore dell'amicizia ma sulla consapevolezza del fatto che un'azienda di produzione nasce come mezzo per ottenere profitto e, di conseguenza, un'azienda che ottenga un buon profitto è un bene che in qualche modo eccede le aspettative e di cui sarebbe irragionevole privarsi.

Nei due esempi considerati, il mediatore suggerisce alle parti, direttamente o indirettamente, un argomento fondato sul luogo della cessazione e del cominciamento come strategia volta a far loro riflettere su di un valore che non vogliono perdere. Si tratta di una scelta a livello di topical potential, operata anche a costo di forzare la descrizione del conflitto che le parti hanno proposto. In questo senso, l'uso del luogo della cessazione e del cominciamento costituisce uno degli interventi più diretti del mediatore sull'architettura della discussione; esso tuttavia, quando è accettato dalle parti (il caso più evidente è quello riportato nell'estratto v), permette di costruire una soluzione del conflitto a partire da un valore che è stato riconosciuto come condiviso.

5 Conclusioni e aperture

Con questo articolo, abbiamo voluto contribuire allo studio dell'argomentazione nei contesti che risulta essere uno dei temi cruciali della ricerca argomentativa attuale. In particolare, attraverso l'analisi di casi in cui la mediazione giunge a una soluzione considerata esemplare dai professionisti di questa pratica, abbiamo visto come gli interventi del mediatore contribuiscano alla costruzione di una discussione argomentativa tra i confliggenti. Nell'argomentazione del mediatore, si è riscontrato un ruolo prominente del *topical potential*, in particolare rispetto alla selezione delle issues per la discussione (ricerca dell'origine del conflitto e passaggio alle opzioni) e alla formulazione di argomenti fondati sul luogo della cessazione e del cominciamento.

Il complesso macro-testo di discussioni argomentative che ne risulta viene a rappresentare un'analisi di come il modello normativo ideale pragma-dialettico, integrato dall'AMT, si declini nell'*argomentazione reale* nel contesto della risoluzione di conflitti attraverso la mediazione. È da rilevare a questo proposito che, nei casi da noi analizzati, l'argomentazione non risulta semplicemente una modalità discorsiva limitata a mosse locali; al contrario, il tentativo da parte del mediatore di aiutare le parti a diventare co-argomentanti viene a costituire una complessa architettura del discorso che permette il raggiungimento degli scopi pragmatici della mediazione. Le osservazioni empiriche da noi proposte sono evidentemente limitate, sia come numero, sia in quanto i casi considerati sono da considerarsi "best practices" rispetto alla pratica di mediazione. Sarebbe utile confrontare i risultati ottenuti in questa analisi con un corpus più ampio di mediazioni, in cui all'argomentazione possano essere attribuite altre valenze, positive o meno. Il confronto con "best practices" resta tuttavia un punto di partenza importante in quanto permette di verificare il contributo

argomentativo alla mediazione in casi che vengono ritenuti esemplari dai professionisti del settore e che garantiscono, come si è detto (sezione 3), un certo livello di generalizzabilità dei risultati di questo studio.

Un corollario di tali risultati è che alcuni principi teorici e professionali su cui si basano gli interventi di mediazione sono reinterpretabili in termini argomentativi; e l'interpretazione argomentativa ne permette una migliore comprensione e messa in pratica. Ad esempio, ci siamo soffermati a lungo sul luogo della cessazione e del cominciamento per la sua natura intrinsecamente legata agli scopi della mediazione. In effetti, l'utilizzo di questo luogo mostra "in pratica" una possibile realizzazione del celebre principio "Concentratevi sugli interessi, non sulle posizioni" (Fisher, Ury e Patton 1991) che si considera uno degli aspetti fondamentali dell'approccio ragionevole al conflitto.

Bibliografia

- Arielli, E., e Scotto, G. 2003. *Conflitti e mediazione*. Milano: Mondadori.
- Aristotele. *Retorica*. Trad. it. a cura di M. Dorati (1996). Milano: Mondadori.
- Dascal, M. 1998. Types of polemics and types of polemical moves. In *Dialoganalyse VI, vol. 1*, ed. S. Čmejková et al. (eds.), 15-33. Tübingen: Niemeyer.
- van Eemeren, F. H., e Grootendorst, R. 2008. Una teoria sistematica dell'argomentazione: L'approccio pragma-dialettico. Milano: Mimesis. Versione originale: 2004. *A systematic theory of argumentation: The pragma-dialectical account*. Cambridge: CUP.
- van Eemeren, F. H., e Houtlosser, P. 2005. Theoretical construction and argumentative reality: An analytic model of critical discussion and conventionalised types of argumentative activity. In *The Uses of Argument. Proceedings of a Conference at McMaster University, 18-21 May 2005*, ed. D. Hitchcock e D. Farr, 75-84. Hamilton: Ontario Society for the Study of Argumentation
- Fisher, R., W. Ury e B. Patton. 1991 (2nd ed.). *Getting to yes. Negotiating agreement without giving in*. New York: Penguin Books.
- Glasl, F. 2004. *Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte – Übungen – Praktische Methoden*. Stuttgart/Bern: Freies Geistesleben.
- Greco Morasso, S. 2008. The ontology of conflict. *Pragmatics and Cognition* 16(3): 540-567.
- Greco Morasso, S. 2011. *Argumentation in dispute mediation: A reasonable way to handle conflict*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Greco Morasso, S. 2012. Contextual frames and their argumentative implications: a case-study in media argumentation. *Discourse Studies* 14 (2): 197-216.
- Jacobs, S., and M. Aakhus. 2002. How to resolve a conflict: two models of dispute resolution. In *Advances in pragma-dialectics*, ed. F. H. van Eemeren, 29-44. Amsterdam: Sic Sat/ Newport News: Vale Press.
- Kovach, K. K. 2005. Mediation. In *The handbook of dispute resolution*, ed. M.L. Moffitt e R.C. Bordone, 304-317. San Francisco: Jossey-Bass.
- Marinoni, R. 2001. L'analisi dei conflitti organizzativi nella consulenza sistemica alle imprese. *Mediazione familiare sistemica* 1.
- Marzotto, C. e G. Tamanza. 2004. La mediazione e la cura dei legami familiari. In: *Rigenerare i legami: La mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*, ed. E. Scabini e G. Rossi, 71-103. Milano: Vita e Pensiero.

- Menkel-Meadow, C. 2005. Roots and inspirations. A brief history of the foundations of dispute resolution. In *The handbook of dispute resolution*, ed. M.L. Moffitt e R.C. Bordone, 13-31. San Francisco: Jossey-Bass.
- Nadler, A. 2002. Post-resolution processes: Instrumental and socioemotional routes to reconciliation. In *Peace education: The concept, principles, and practices around the world*, ed. G. Salomon e B. Nevo, 127-141. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Paglieri, F. 2009. Ruinous arguments: Escalation of disagreement and the dangers of arguing. In: *Argument Cultures: Proceedings of OSSA 09*, ed. J. Ritola, 1-15. Windsor, ON: OSSA CD-ROM.
- Paglieri, F., e Castelfranchi, C. 2010. Why argue? Towards a cost-benefit analysis of argumentation. *Argument & Computation* 1 (1): 71-91.
- Parkinson, L. 1997. *Family mediation*. London: Sweet & Maxwell.
- Perret-Clermont, A.N., e Carugati, F. 2001. Social factors in learning and instruction. In *International Encyclopaedia of Social and Behavioural Sciences*, ed. N. J. Smelser e P. B. Baltes, 8586-88. Oxford: Elsevier.
- Rigotti, E., e Greco Morasso, S. 2009. Argumentation as object of interest and as a social and cultural resource. In *Argumentation and education: theoretical foundations and practices*, ed. N. Muller Mirza e A.-N. Perret-Clermont, 9-66. NY: Springer.
- Rigotti, E., e Greco Morasso, S. 2010. Comparing the Argumentum Model of Topics to other contemporary approaches to argument schemes: The procedural and material components?. *Argumentation* 24(4): 489-512.
- Shmueli, D. F., e Ben-Gal, M. 2003. Stakeholder frames in the mapping of the Lower Kishon River Basin conflict. *Conflict Resolution Quarterly* 21(2): 211-238.
- Wehr, P. 1979. *Conflict regulation*. Boulder: Westview Press.
- Yarn, D.H. 1999 (ed). *Dictionary of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.

Annesso: Convenzioni di trascrizione

Simbolo	Spiegazione
Eh:	I due punti indicano l'allungamento della vocale che precede
A::nd	Maggiore allungamento della vocale che precede
(.)	Pausa fino a un secondo
(3)	Pausa maggiore di un secondo (fra parentesi è indicata la durata in secondi)
↑	Intonazione crescente (domande)
/	Intonazione leggermente crescente (sospensione)
↓	Intonazione decrescente (esclamazione)
[Le parentesi quadre indicano sovrapposizione tra i turni di parola
=	Indica due turni di parola che si susseguono immediatamente
YOU SHOULD	Le maiuscole indicano enfasi
(<i>looking at T</i>)	Gli elementi non verbali essenziali per la comprensione sono indicati tra parentesi e in corsivo
[...]	Omesso dalla trascrizione
()	Inudibile o incomprensibile

