

Il ruolo del mediatore: facilitare il dialogo e la comprensione reciproca

Angela Dogliotti Marasso
Centro Studi Sereno Regis, Torino

Verona, 16 maggio 2025

Premessa: il contesto attuale

Società plurali (← migrazioni e spostamenti, mezzi di comunicazione di massa, globalizzazione...)

Riflussi identitari

Questioni identitarie e differenziazioni interne

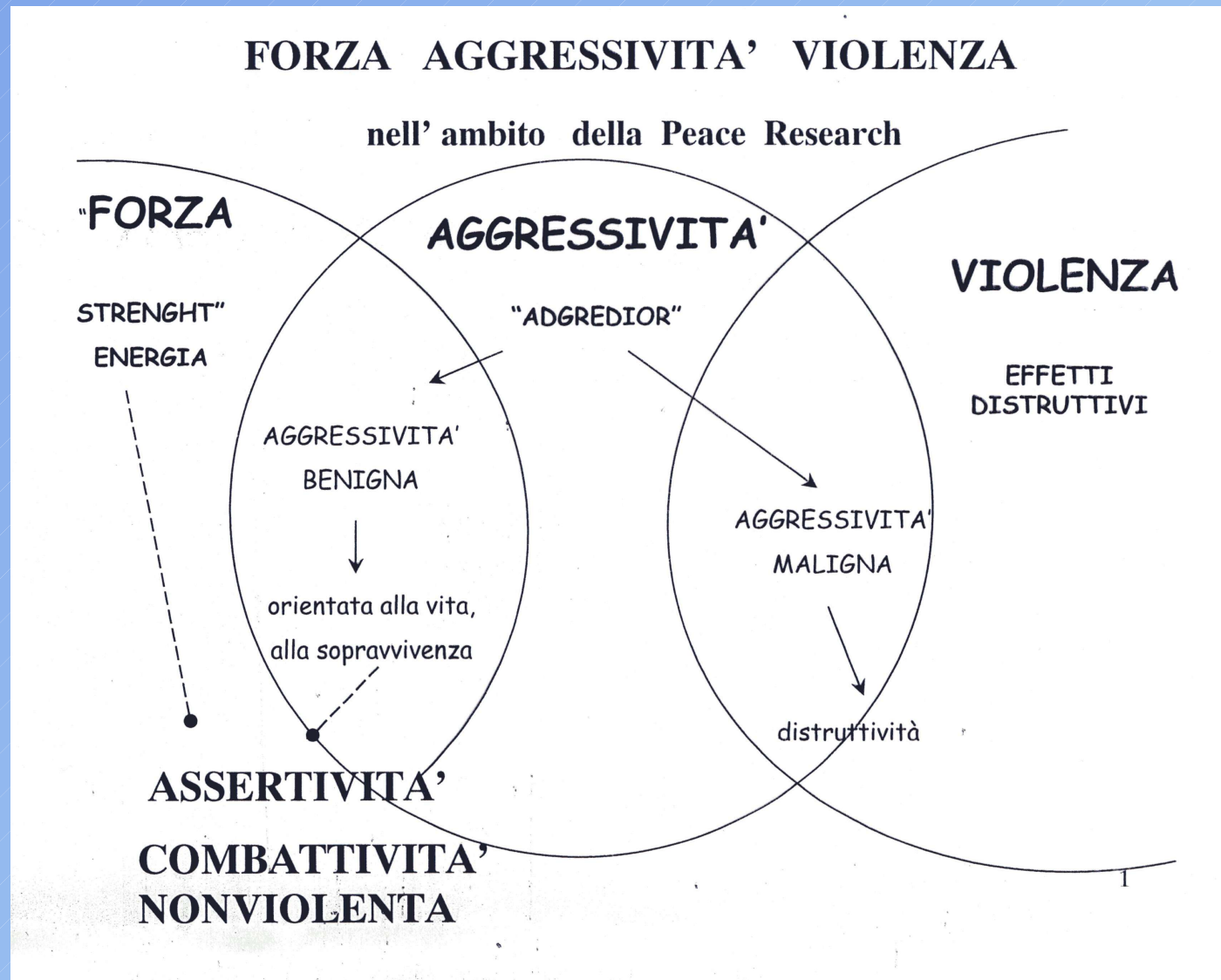
Carattere relazionale e dinamico delle diversità



Condividere i concetti di:

- **Conflitto**
- **Mediazione**

Assertività / Violenza



7 miti sul conflitto nella cultura occidentale

- **L'armonia è normale, il conflitto no (l'armonia è la regola, il conflitto l'eccezione)**
- **La chiarezza è razionale, la confusione è irrazionale e da evitare**
- **Il conflitto è indesiderabile e deplorevole**
- **Il confronto consiste nella definizione di ragioni e torti**
- **Conciliare significa ridurre le differenze e accrescere le somiglianze**
- **La vera risoluzione richiede che il conflitto sia chiuso tramite un accordo definitivo e stabile tra le parti**
- **La concordia è il risultato del superamento delle differenze e quando si raggiunge in modo stabile c'è pace**

Conseguenze:

il conflitto è EVITATO, TEMUTO, REPRESSO, SPOSTATO

invece:

- In ogni situazione di accordo possono essere radicati motivi di disaccordi futuri, che possono essere occasioni di sviluppo creativo in una relazione sana;
- La capacità di tollerare l'ambivalenza è apertura, sospensione del giudizio, saper convivere con il "disordine"
- Il conflitto è inevitabile e rappresenta una possibilità di ristrutturare le relazioni, ridefinire gli obiettivi, realizzare migliori e più eque condizioni
- Il confronto è attenzione alla relazione non separatamente dall'attenzione agli obiettivi
- Le differenze sono occasioni di conflitto; le somiglianze ne sono spesso le cause
- La trasformazione nonviolenta del conflitto indica le strade per gestire meglio le differenze in un processo continuo di confronto

tradotto e adattato da: D.Augsburger, *Conflict Mediation Across Cultures*, 1992



La mediazione:

quali immagini evoca questo concetto?

Come si potrebbe rappresentare
graficamente il concetto di mediazione?

Diversi “stili” di mediazione

Per una definizione: la mediazione e le sue caratteristiche

“La mediazione non è solo la capacità di definire e chiarire, separare e discernere, collegare e riconciliare parti contrapposte, è anche la capacità di assorbire tensioni, accettare l’incomprensione e il rifiuto, sopportare il dolore dell’allontanamento....

La posizione dello *stare tra* è vulnerabile ma vitale....

Il ruolo del mediatore non è quello di negoziare, ma di rimuovere le barriere psicologiche e aiutare le parti a negoziare al meglio...

**il mediatore cerca di affinare le competenze empatiche, di ascolto attivo, la sensibilità ai bisogni delle parti, l’attenzione ai tempi, le competenze di comunicazione verbale e non...”
(Augsburger, 1992)**



Presupposti per una mediazione in contesti di conflitto

- **1- Individuare le diverse dimensioni implicate in un conflitto**
- **2- essere consapevoli dei diversi livelli stratificati in una esperienza personale**
- **3- riconoscere le principali strategie di comportamento in situazioni di conflitto**

1- Cultura profonda (J.Galtung, *Transcend and Transform*, 2004)

	conscio	inconscio
Livello collettivo	Mentalità/storia/ antropologia/ cultura del conflitto	Archetipi collettivi
Livello individuale	Cornici, matrici percettive e valoriali (le premesse implicite)	Inconscio personale

2- La dimensione interpersonale: le diverse “pelli” della personalità

- **La prima, l’aspetto esteriore (vestiti, simboli, forme di saluto...)**
- **La seconda, la storia personale, il vissuto**
- **La terza, la cultura di origine (norme e valori interiorizzati)**
- **La quarta, i presupposti culturali di base rispetto a categorie fondamentali quali : individuale/collettivo; tempo/spazio; conflitto...**
- **La quinta, le attitudini inconsce, le paure , i bisogni filtrati dalle diverse espressioni e dai simboli della cultura**

Strategie nell'affrontare un conflitto

ALTA

ENFASI SUI RISULTATI

IMPORRE

“Si fa a modo mio”

Strategie: Esercita controllo, entra in competizione, agisce con la forza, combatte.
Atteggiamento: Impaziente con spirito di ricerca di informazioni e impegnato nel progettare le azioni.

elevato interesse per i risultati

RISOLVERE

“Risolviamolo insieme”

Strategie: Raccoglie informazioni, cerca il dialogo, guarda alle alternative possibili.
Atteggiamento: si preoccupa e si impegna per cercare una soluzione.

elevato interesse per le relazioni

basso interesse per le relazioni

COMPROMESSO

“Io concedo qualcosa se anche tu fai lo stesso”

Strategie: Abbassa le aspettative, contratta, cerca un vantaggio reciproco.
Atteggiamento: cauto ma disponibile.

EVITARE

“Il conflitto? Cos'è il conflitto?”

Strategie: evita, nega, ignora, si astiene, ritarda.
Atteggiamento: rifiuta di entrare nel dialogo e/o di raccogliere informazioni.

basso interesse per i risultati

RICOMPORRE

“Qualunque cosa dici per me va bene”.

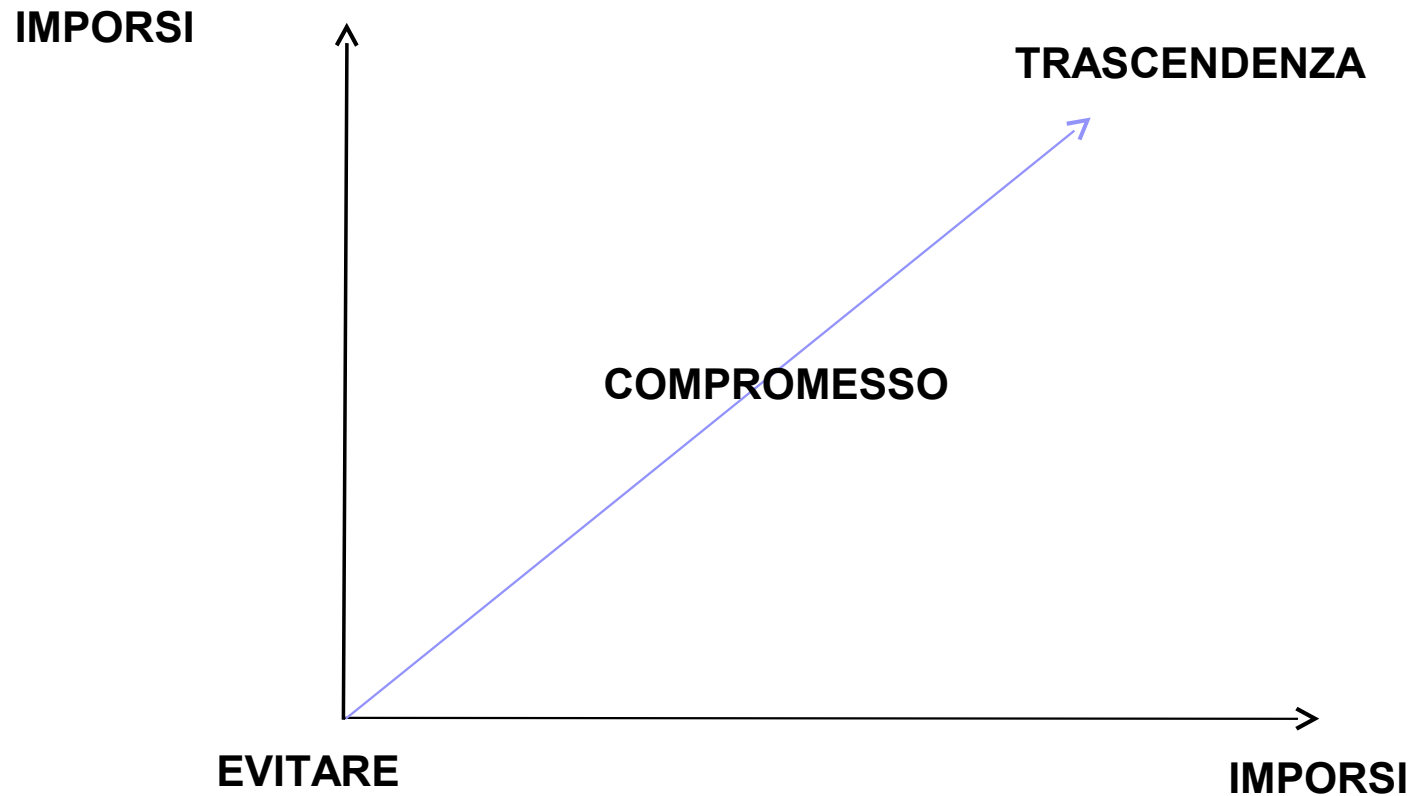
Strategie: è d'accordo, compiace, attenua i toni, ignora le discordanze
Atteggiamento: interessato all'opinione e all'approvazione degli altri

BASSA

Enfasi sulle relazioni

ALTA

Strategie conflittuali rispetto agli esiti (J.Galtung)



Violenza nelle relazioni

(da Pat Patfoort)

Modello Maggiore (M) – minore (m)

M ➡ abuso di potere

m ➡ non uso del potere



Nonviolenza nelle relazioni

(da Pat Patfoort)

E-E= Equivalenza tra le parti
nel rispetto delle loro differenze



M-m

E-E

La contraddizione di scopi porta a :

- evidenziare ciò che divide
- polarizzarsi sulle differenze di interessi, di sistemi di valori

- vedere le differenze ma vedere anche ciò che può essere comune
- riconoscere l'identità dei bisogni primari



Le regole della mediazione

- **Intenzionalità**
- **Confidenzialità**
- **Terzietà**
- **Setting di sicurezza e garanzia per tutte le parti**
- **Empowerment**
- **Riconoscimento di ciascuno nelle sue caratteristiche e nei suoi bisogni**

I bisogni umani fondamentali

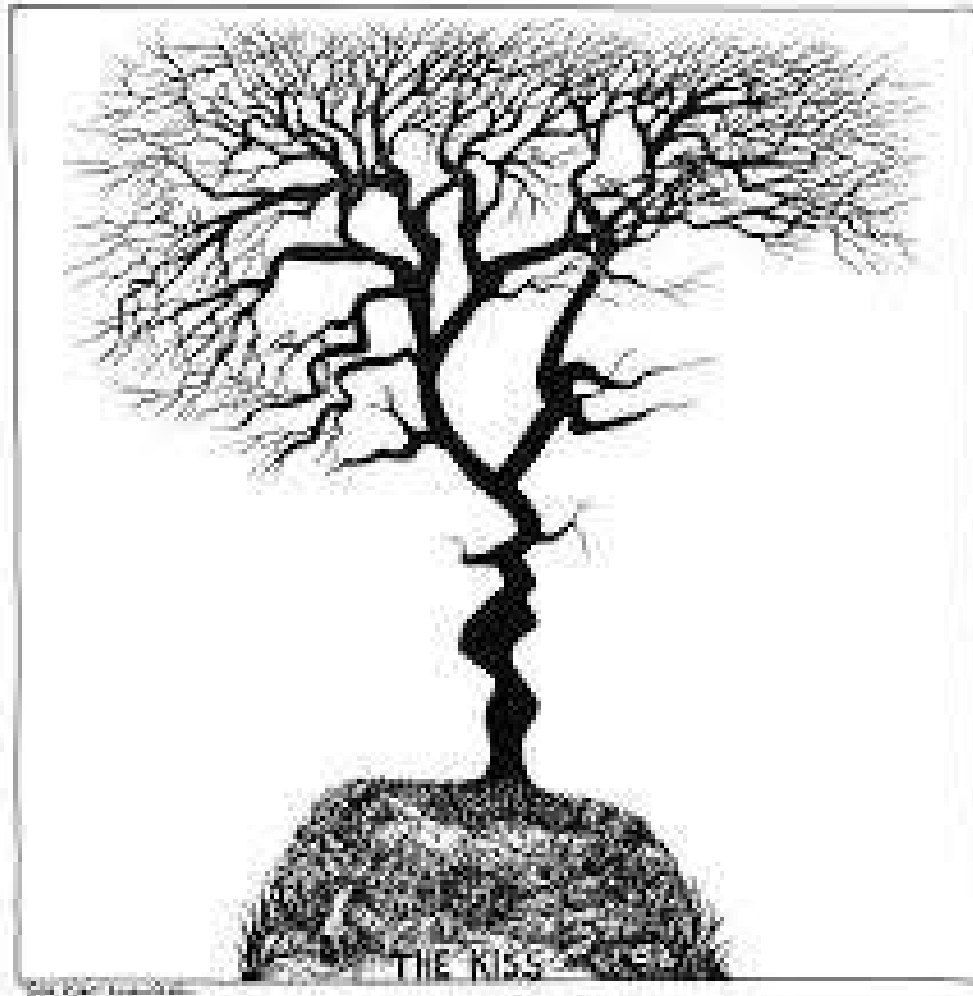
interni al soggetto	sopravvivenza	Benessere = assenza di violenza strutturale Sicurezza = assenza di violenza diretta
	identità	Appartenenza = avere 'radici' Autostima = realizzare il senso della propria esistenza
di relazione con gli altri	autonomia	Indipendenza :soddisfacimento dei bisogni e sperimentazione dei propri limiti
	riconoscimento	Essere accettati per come si è e stabilire relazioni significative



Alcune competenze specifiche per trasformare e mediare i conflitti

- **Consapevolezza dei meccanismi percettivi**
- **Riconoscere le proprie “cornici”**
- **Imparare il “decentramento”**
- **Sviluppare la comunicazione nonviolenta
(ascolto attivo ed empatico, riformulazione,
affermazione positiva...)**

Decentramento



Petra Rohr-Roundaal

EMPATIA è la capacità di:

- ... assumere la prospettiva e il ruolo dell'altro/a (mettersi dal SUO punto di vista)
- ... aderire emotivamente, cioè condividere le emozioni dell'altro/a
- ... discriminare e riconoscere correttamente le emozioni espresse dall'altro/a

La comunicazione nonviolenta (M.Rosenberg)



OSSERVAZIONI



SENTIMENTI



BISOGNI



RICHIESTE



Gandhi:

“Il fatto che vi sono ancora tanti uomini vivi nel mondo dimostra che questo non è fondato sulla forza delle armi, ma sulla forza della verità e dell’amore. Dunque la prova più grande e più inconfutabile del successo di questa forza deve essere vista nel fatto che malgrado tutte le guerre che si sono svolte nel mondo, questo continua ad esistere” (Hind Swaraj or Indian Home Rule, cap. XVII)

Riferimenti bibliografici essenziali

- Hervé Ott - Karl-Heinz Bittl, *Pédagogie des rencontres et des conflicts transcultureles*, Chronique Sociale, Lyon, 2014
- David W. Augsburger, *Conflict Mediation Across Cultures*, J.Knox Press, USA, 1992
- Jacqueline Morineau, *Lo spirito della mediazione*, Angeli, 2004
- Pierluigi Consorti, *Conflitti, mediazione e diritto interculturale*, Pisa University Press, 2013
- P.Consorti- A.Valdambrini, *Gestire i conflitti interculturali ed interreligiosi. Approcci a confronto*, Plus Pisa, 2009
- Giulia Allegrini (a cura), *Professione mediatore: profili professionali, competenze e prospettive occupazionali*, Atti del convegno del progetto interregionale Area umanitaria, Operatore di pace e mediatore interculturale, Bolzano, Proxis, 2007
- Johan Galtung, *La trasformazione dei conflitti con mezzi pacifici*, UNDP- Centro Studi Sereno Regis, 2006
- Johan Galtung, *Affrontare il conflitto. Trascendere e trasformare*, Pisa University Press, 2014
- V.Bartolucci, G.Gallo, *Capire il conflitto, costruire la pace*, Mond., 2017
- Pat Patfoort , *Difendersi senza aggredire*, EGA, 2006
- M. Rosenberg, *Le parole sono finestre, oppure muri*, Esserci, 2003