

Raffaella Verga  
Damiano Marinelli

FrancoAngeli

# L'arte della mediazione

MANUALI



**Contiene un'appendice  
con lettura orientata della Sentenza  
della Corte Costituzionale n. 272/2012**

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Raffaella Verga  
Damiano Marinelli

# **L'arte della mediazione**

**Contiene un'appendice  
con lettura orientata della Sentenza  
della Corte Costituzionale n. 272/2012**

MANUALI FrancoAngeli

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it)*

---

# Indice

<b>Prefazione</b>	pag.	11
<b>Introduzione</b>	»	13
 <b>Parte prima: a cura della Dott.ssa Raffaella Verga</b>		
<b>1. L'importanza della formazione comportamentale nel settore mediativo</b>	»	21
1. L'approccio mediativo più efficace	»	21
1.1. Il riscontro dalla pratica: esempi di momenti vissuti	»	27
1.2. Le problematiche psicologiche di chi si trova nella situazione conflittuale	»	43
1.3. Come interfacciarsi con le situazioni conflittuali problematiche	»	47
1.4. Quali tecniche, strumenti e metodi	»	50
<b>2. Il conflitto nella mediazione: teorie psicologiche legate al conflitto - excursus ed analisi</b>	»	55
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	55
1.1. Come influisce in mediazione il concetto e la gestione del potere	»	56
1.2. La frustrazione personale e di ruolo	»	62
1.3. I meccanismi di difesa e la loro incidenza in conflitto	»	68
1.4. Come influiscono in mediazione i pregiudizi: identificarli e ridurli. Esercizi	»	70
1.5. Dove il mediatore può "fallire"?	»	72
Conclusioni	»	74

<b>3. I meccanismi di difesa psicologici</b>	pag.	75
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	77
2. Meccanismi di difesa comunemente riconosciuti	»	80
2.1. Come si esprime la negazione e sua gestione in positivo	»	84
2.2. Come si esprimono rimozione e proiezione e loro gestione in positivo	»	85
2.3. Come si esprime la razionalizzazione e sua gestione in positivo	»	86
2.4. I pericoli della non gestione dei meccanismi di difesa psicologici	»	87
3. Conclusioni	»	88
<b>4. Le tecniche di neutralizzazione</b>	»	90
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	90
1.1. Come si esprimono le neutralizzazioni; come si manifestano le neutralizzazioni traslate nel contesto mediativo	»	91
1.2. Le dissonanze cognitive. Esempi, test e casi	»	95
1.3. La rivisitazione sistemica del conflitto	»	99
1.4. La tecnica: l'intermediazione	»	100
1.5. Esercizi	»	102
2. Conclusioni: "E non dimentichiamoci mai dell'affettività"	»	107
<b>5. L'agenticità umana</b>	»	112
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	112
1.1. Il concetto di agenticità umana (human agency)	»	116
1.2. Condotta proattiva e convinzioni di efficacia	»	119
1.3. Valutazione, misura e sviluppo dell'autoefficacia	»	121
1.4. Fonti esperienziali dell'autoefficacia	»	123
1.5. "Qual è il vostro stile di affrontare i conflitti?"	»	125
2. Conclusioni	»	127
<b>6. La "paura" del conflitto</b>	»	130
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	130
1.1. Il tentativo di evitare il conflitto: il conflitto questo nemico!	»	134
1.2. La "paura" del conflitto - paure inconsce	»	140
1.3. Come impattano potere autorità ed autorevolezza	»	144
1.4. Esempi e casi	»	148
1.5. Empowerment e potere	»	150
2. Esercizi	»	153



<b>7. Gli elementi del conflitto</b>	pag.	155
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	155
1.1. L'importanza dell'emozione: la tensione emotiva nel conflitto	»	159
1.2. Emozioni: trattare con cura!	»	161
1.3. L'escalation del conflitto	»	164
1.4. La motivazione delle parti	»	166
1.5. Esempi e casi	»	171
1.6. Esercizi di consapevolezza	»	174
2. Conclusioni	»	176
<b>8. I condizionamenti. Credenze, convinzioni e bisogni</b>	»	177
1. Applicazione pratica delle teorie in sede mediativa	»	177
1.1. Cosa sono le convinzioni e come si manifestano a livello cognitivo/linguistico	»	179
1.2. Guarire le proprie convinzioni	»	181
1.3. Come destrutturate le convinzioni (dalla teoria e pratica della PNL)	»	189
1.4. "Ripulire" la nostra mente per essere neutrali: Esempi e casi	»	193
1.5. I Condizionamenti classico e operante: cosa sono?	»	201
1.6. Come "sfruttare" i condizionamenti positivi quali rinforzi all'accordo	»	207
Appendice A: La STARS - schema	»	209
Appendice B: L'utilizzo delle metafore in mediazione	»	212
Appendice C: L'utilizzo della sdrammatizzazione in mediazione: come e quando	»	217
Appendice D: Tre casi mediativi analizzati	»	227
<b>Ponte fra prima e seconda parte</b>	»	255

**Parte seconda: a cura dell'Avv. Damiano Marinelli**

<b>9. La mediazione nel panorama legislativo internazionale ed europeo</b>	»	259
1. La mediazione nel panorama internazionale	»	259
1.1. L'area anglosassone e le tipologie di metodi ADR	»	260
1.2. Uno sguardo agli altri paesi	»	262
2. La mediazione nel diritto europeo	»	263
2.1. La raccomandazione 98/257/CE	»	263
2.2. La raccomandazione 01/310/CE	»	265
2.3. Dal Libro Verde alla Direttiva 2008/52/CE	»	266

3. Conclusioni	pag. 269
Schema del capitolo nono	» 270
<b>10. La disciplina della mediazione in Italia prima del D.Lgs. 28/2010</b>	» 272
1. La conciliazione prima del D.Lgs. 28/2010: un panorama giuridico frammentato	» 272
2. Gli ambiti di applicazione della mediazione prima del D.Lgs. 28/2010	» 277
2.1. La conciliazione in materia di diritto del lavoro	» 277
2.2. La conciliazione in materia locatizia	» 279
2.3. La conciliazione in materia di diritto agrario	» 281
2.4. La conciliazione in materia societaria	» 282
5. Conclusioni	» 284
Schema del capitolo decimo	» 285
<b>11. La disciplina del D.Lgs. 28/2010 e del D.M. 180/2010: caratteri generali</b>	» 287
1. Il paradigma della nuova disciplina in materia di mediazione: la sintesi legislativa	» 287
2. Le caratteristiche della novella	» 289
2.1. L'applicazione della mediazione come disciplina omogenea al diritto interno	» 289
2.2. L'obbligatorietà della mediazione e la sua ratio	» 289
2.3. Tempi e luoghi della mediazione	» 292
2.4. La figura del mediatore: funzione, diritti, obblighi	» 294
2.5. Gli organismi di mediazione	» 296
3. Rilievi di perfettibilità della disciplina	» 298
4. Conclusioni	» 300
Schema del capitolo undicesimo	» 300
<b>12. I vantaggi fiscali derivanti dal D.Lgs. 28/2010</b>	» 302
1. I benefici fiscali del D.Lgs. 28/2010: le esenzioni	» 302
2. Materia obbligatoria e disciplina del gratuito patrocinio	» 303
3. Il meccanismo del credito di imposta	» 303
4. Eccezione di illegittimità costituzionale e profili giuridico-tributari del D.Lgs. 28/2010	» 304
Schema del capitolo dodicesimo	» 305
<b>13. Il ruolo della mediazione nell'economia</b>	» 307
1. Principio di economia degli atti giuridici e speditezza dei processi economici	» 307

2. Mediazione conveniente <i>versus</i> mediazione sprovvista di tutela dei diritti: rilievi critici	pag. 309
3. Il diritto commerciale come fondamento della mediazione civile e commerciale	» 310
4. Il Codice del Consumo e la disciplina della mediazione: il ritorno dell'accordo "ad armi pari"	» 311
5. Trattato CEE e mediazione civile e commerciale ai sensi del D.Lgs. 28/2010	» 313
Schema del capitolo tredicesimo	» 314
<b>14. Il problema della mediazione come condizione di procedibilità</b>	» 316
1. La querelle sull'art. 5 D.Lgs. 28/2010 e le critiche tecniche	» 316
2. L'ordinanza del TAR Lazio n. 3202 del 12.4.2011 e la questione della discrezionalità del legislatore delegato	» 318
3. Conclusioni	» 327
Schema del capitolo quattordicesimo	» 328
<b>15. La questione dell'art. 16 D.Lgs. 28/2010 sugli organismi di mediazione</b>	» 330
1. Gli organismi di mediazione: seri ed efficienti o professionali e indipendenti?	» 330
2. Il problema della "privatizzazione" della giustizia pubblica	» 332
3. Limiti dell'interpretazione giurisprudenziale offerta dal TAR Lazio n. 3202 del 12.4.2011	» 333
4. Conclusioni	» 335
Schema del capitolo quindicesimo	» 335
<b>16. L'incidenza della sentenza della Corte Costituzionale sull'economia</b>	» 337
1. Le conseguenze dell'eventuale accoglimento dell'eccezione di costituzionalità	» 337
1.1. La delimitazione della disciplina alle mediazione volontarie e alle clausole contrattuali di mediazione	» 338
1.2. Incidenza del <i>dictum</i> sull'economia italiana	» 338
1.3. L'impovertimento dei vantaggi fiscali della disciplina	» 339
1.4. Il ritorno all'accordo "asimmetrico"	» 339
1.5. Rilievi sulla competitività dell'Italia nella CEE senza il D.Lgs. 28/2010	» 340
2. Conclusioni	» 340
Schema del capitolo sedicesimo	» 341

<b>17. Mediazione civile e aziende: risoluzione rapida ed economica delle controversie e nuovo approccio alla prevenzione e gestione dei conflitti e al fare impresa,</b> a cura di <i>Luca Possieri</i>	pag.	342
1. La mediazione civile come strumento indispensabile per le controversie di natura aziendale	»	342
2. Prevenire e gestire conflitti e inadempienze in azienda: risk management e compliance management	»	352
3. Corporate reputation management e corporate governance: come non “subire” i conflitti, creando i presupposti per gestirli al meglio	»	358
4. Corporate social responsibility: fare impresa, prevenendo i conflitti e creando valore	»	362
Riferimenti e citazioni	»	365
<b>Appendice</b>		
<b>Prima lettura orientata della Sentenza della Corte Costituzionale n. 272/2012 depositata in cancelleria il 6 dicembre 2012</b>	»	367
<b>Bibliografia</b>	»	389

---

## Prefazione

L'impianto normativo determinatosi con l'introduzione nell'ordinamento italiano del decreto legislativo n. 28/2010 (e DM seguenti) ha attivato una vera e propria *rivoluzione*: la rivoluzione della mediazione civile e commerciale. Grazie a questa novità dal rilevante potenziale, diverse centinaia di migliaia di possibili cause civili all'anno sono destinate a prendere la strada (o il cammino) che porta agli Organismi di Mediazione, abbandonando, per sempre o solo per quattro mesi, la via "ordinaria" dei Tribunali. Anche gli stessi procedimenti già iniziati in Tribunale (oltre cinque milioni pendenti) potrebbero essere indirizzati dai Giudici, con la c.d. mediazione delegata, al medesimo "nuovo" percorso.

Il tema della mediazione civile, di cui mi occupo oramai da diverso tempo, è oggetto di forti critiche da parte di alcuni e merita, anche per questo, una particolare attenzione. Secondo il servizio statistiche del Ministero della Giustizia, il numero delle mediazioni avviate aumenta costantemente. La durata media di una procedura è di circa cinquanta giorni (atecnicamente potremmo dire: un "soffio", rispetto agli anni che occorrono per la definizione di un procedimento civile) e l'accordo si trova in un caso su due, quando le parti decidono di intraprendere questa strada. Non si può riconoscere che tali dati siano indubbiamente di straordinaria rilevanza ed ecco perché si può parlare di *rivoluzione*.

Ma c'è di più. In Italia ormai si sente l'esigenza anche di una rivoluzione culturale, consistente nel permettere ai protagonisti del conflitto di riappropriarsi della lite stessa e della sua eventuale conclusione positiva, facendo fare un passo indietro al processo ed ai suoi professionisti (che possono sempre modificare ed adattare le proprie capacità e conoscenze), a tutto vantaggio della libera autonomia privata. Tutto come teorizzato da Frank Sander, professore emerito dell'Università di Harvard, durante la famosa "*Pound Conference*" in cui vennero messi a confronto gli operatori professionali del diritto sulle possibili soluzioni alla crisi della giustizia in Ame-

rica (nel 1973). Nasceva allora l'idea della "multi-door courthouse": il Tribunale senza un solo ingresso (*door*) che conduce *inevitabilmente* all'aula udienze di un Giudice, ma invece un nuovo punto di aggregazione con tanti ingressi (*multidoor*) che "portano" a varie aule: quella del Giudice, quella del Mediatore, quella del Perito/Esperto, quella dell'Arbitro, ecc., a seconda delle caratteristiche proprie della specifica e singola controversia (ed anche, a seconda delle caratteristiche dei singoli "contendenti").

Il cammino messo in moto dalla strutturazione, in via generale, del nuovo istituto della mediazione civile e commerciale è ancora lungo e, forse, accidentato: tanto sicuramente occorre ancora fare, soprattutto dal punto di vista della qualificazione e standardizzazione del servizio di mediazione, cosa che deve necessariamente passare dalla verifica (non solo quantitativa) delle attività degli Organismi di Mediazione e dall'implementazione delle capacità (*skills*) e conoscenze dei mediatori. Proprio avendo a mente tale obiettivo è stato ideato questo volume, che vuole dare una originale chiave di lettura alla mediazione, nella accezione più ampia del termine per offrire un piccolo contributo sulla via della rivoluzione culturale di cui abbiamo scritto. Abbiamo poi inserito, *in corso di stampa*, l'appendice relativa alla Sentenza della Corte Costituzionale n. 272/2012, che va ad incidere sul carattere obbligatorio della mediazione, a riprova di quanto sia ancora lungo (ed interessante) in Italia il cammino della mediazione (e delle Alternative Dispute Resolution, prime fra tutte: l'arbitrato).

*Prof. Avv. Damiano Marinelli*

Mediatore civile, responsabile scientifico e formatore  
Diritto Privato, Facoltà di Economia  
Diritto della conciliazione, della mediazione  
e dell'arbitrato, Facoltà di Giurisprudenza  
Università degli Studi ECampus  
Coordinatore Scientifico dei Temi di Mediazione  
Presidente Associazione Legali Italiani

---

# Introduzione

*Va' prima a riconciliarti  
con il tuo fratello.  
Mettiti presto d'accordo  
con il tuo avversario mentre sei  
in cammino con lui...*  
(Mt 5,20-26)

## Il cammino è la mediazione!

E la mediazione è un cammino, un bellissimo cammino di trasformazione, come avremo modo di leggere approfonditamente nel corpo dei capitoli che seguiranno.

Il cammino, però, può essere e diventare bellissimo solo nel momento in cui il mediatore lo conduce in modo efficace, appropriato, facendo ricorso alle dovute tecniche di comunicazione, negoziazione, gestione del conflitto e gestione trasformativa del conflitto.

Questo manuale offre al lettore tutti gli strumenti e le tecniche necessarie a condurre in modo efficace e vincente la dinamica mediativa; aiuta il mediatore ad entrare in setting preparato al fine di poterlo approcciare in modo consapevole, gestendo la situazione e non lasciandosi gestire dalla situazione, correndo il rischio di **“cadere in dinamica”**.

Per approfondire il concetto del “cadere in dinamica” rimandiamo il lettore al capitolo secondo, paragrafo cinque: *“dove il mediatore può fallire?”*.

Il manuale, nella sua prima parte, offre al mediatore efficace la sua **“cassetta degli attrezzi”** mediante la quale gestire le diverse situazioni conflittuali che si troverà a condurre tenendo sempre ben presente quale **MUST** mediativo che l'obiettivo principe della mediazione è quello di comporre il conflitto garantendo una soddisfazione personale delle parti in gioco: una risoluzione **win win**.

La risoluzione win win, come avremo modo di vedere più nello specifico, ha la caratteristica di andare a lavorare sulle relazioni, sul dialogo, permettendo alle parti di “ripristinare” una relazione.

Per questo la mediazione è un bellissimo cammino, ed un cammino di **trasformazione**; perché le parti arrivano in setting con una relazione frantumata, un dialogo rotto o interrotto da mille incomprensioni, una rigidi-

tà comunicativa a volte terribile, un malessere individuale che si espande a macchia d'olio, e molto altro, ed il cammino di trasformazione le aiuta a ricomporre la relazione (e ricordiamoci sempre che l'uomo è un essere relazionale), a riguardarsi negli occhi, ad abbassare le difese, ad ammorbidire le "posizioni", ad uscire più sereni, vincitori non sull'altro, ma per se stessi, vincitori con l'altro.

L'ottima chiusura di accordo con soluzione vincente per entrambe le parti consiste nella ripresa dei rapporti interpersonali e del dialogo costruttivo e collaborativo: questo è il vero obiettivo della mediazione.

Il cammino, come dicevamo, deve essere di "**trasformazione**".

In quali termini utilizziamo la parola "**trasformazione**"?

Nel senso che noi mediatori dobbiamo imparare a "**trasformarlo**" da negativo a positivo (a livello mentale, di linguaggio, di approccio e di conduzione) sia nella relazione tra le parti in conflitto sia soprattutto in noi stessi, nella nostra mente; questa deve diventare la nostra forma mentis di bravi mediatori: il conflitto di per se stesso non è né un bene né un male, c'è semplicemente.

Per l'approccio trasformativo rinviamo al quarto capitolo del manuale, riportando in introduzione un concetto chiave della mediazione, collegato alla trasformazione del conflitto: noi mediatori abbiamo bisogno di creare nella nostra mente una serie di mappe cognitive flessibili ed intrecciabili ed interscambiabili che ci aiutino ad affrontare nel modo più efficace la complessità del conflitto e dei vari scenari ai quali andremo incontro; altrimenti rischiamo di portare sempre i nostri schemi mentali, le nostre esperienze, i nostri valori di riferimento in setting.

Il pericolo di portare noi stessi, i nostri schemi mentali, le nostre esperienze, i nostri valori di riferimento in setting, è evidente: rischiamo di entrare in **falsa mediazione**, rischiamo di non ascoltare veramente le parti ed i loro punti di vista, di non vedere noi oltre, di non essere di aiuto alle parti, di essere guidanti e quindi dei consulenti che danno suggerimenti e non dei veri mediatori e, per finire, di tradurre (trasformare) il loro linguaggio nel nostro e non viceversa.

Il cammino potrà essere bellissimo e per noi di grande appagamento nel momento in cui, raggiunto l'accordo, vedremo le parti veramente soddisfatte dello stesso.

Per vederle soddisfatte dobbiamo lavorare bene, e per lavorare bene dobbiamo sempre tenere a mente uno dei concetti cardine della mediazione: "**il concetto di costruzione di ponti**". Tale concetto **deve sempre guidare la mediazione** e noi mediatori dobbiamo averlo ben presente mentalmente mentre la conduciamo.

*"Grazie al conflitto vediamo i significati creati dalle menti degli altri e possiamo a volte superare il nostro "tunnel dell'io" (Metzinger, 2010).*



## **Cosa può ostacolare in noi la costruzione di “ponti”?**

### **Quali sono i nostri “nemici” mediativi?**

Abbiamo riportato nel sesto capitolo l'elenco dei principali “nemici” della **Vera mediazione** poiché riteniamo che tutti noi per migliorare in setting dobbiamo di tanto in tanto rileggere questo elenco e soffermarci a pensare su quali aree possiamo ancora migliorare. Questo elenco può diventare una check list di auto analisi ed auto miglioramento per lo sviluppo delle competenze che un bravo mediatore deve mettere in pratica.

Per questo motivo la riportiamo anche nel corpo dell'introduzione.

La check list del mediatore per analizzare i nostri “nemici” mediativi:

- *La nostra non disponibilità all'Ascolto Vero.*
- *Il non calarsi veramente nei “panni” dell'interlocutore.*
- *Il nostro “arroccarci” sulle posizioni.*
- *Il nostro avere già in mente “La Soluzione Giusta per le parti”.*
- *Il nostro pensare di non riuscire a gestire la situazione.*
- *Il non aver lavorato sulla nostra autostima personale e portarla in setting o troppo “bassa” o troppo “alta”.*
- *Il non esserci allenati nel porre domande aperte, circolari, ipotetiche.*
- *Il nostro non “lasciarci andare” nel flusso di pensiero della parte.*
- *I nostri meccanismi di difesa.*
- *Il non avere chiare in mente le “mappe mentali” che ci aiutano a “districare” il conflitto.*
- *Il lasciarsi “trascinare” in dinamica.*
- *La nostra scarsa “flessibilità” cognitiva, relazionale, comunicativa.*
- *Il nostro essere poco “Egoless”.*
- *La nostra “paura” del conflitto.*

Abbiamo pensato di scrivere questo manuale sulla mediazione per sette essenziali motivi:

1. esistono ancora pochi manuali specifici e pratici che aiutino i professionisti ad entrare nella mentalità e nell'approccio conciliativo;
2. pochi sono i manuali che analizzano i vari punti psicologici che intervengono a influenzare le dinamiche conflittuali, sia nelle parti che nel mediatore;
3. abbiamo voluto traslare l'esperienza pratica, maturata all'interno di numerose aule di formazione (e nelle cinque edizioni del Master Universitario dell'ECampus ideato e coordinato dal Prof. Avv. Damiano Marinelli) e nei setting mediativi, al fine di aiutare sia i professionisti che i formatori ad orientarsi nel complesso mondo mediativo;
4. abbiamo voluto creare una prosecuzione ed approfondimento del primo libro scritto sull'argomento e pubblicato con Franco Angeli: “Il conciliatore professionale – attitudini, competenze e tecniche operative”, di Raffaella

- Verga; andando ad integrare l'opera precedente con una attenta disamina degli aspetti psicologici che possono impattare nel setting mediativo;
5. crediamo fermamente e fortemente nella mediazione e nel suo "potere" risolutivo, per questo ci siamo impegnati a creare questo manuale che riteniamo completo sia da un punto di vista comportamentale che giuridico legislativo;
  6. riteniamo che la mediazione in ambito aziendale porti un valore aggiunto ed un vero (tangibile) risparmio economico per le strutture imprenditoriali che attraverso questo strumento possono evitare perdite economiche ed energetiche, per questo abbiamo inserito un capitolo specifico sull'argomento;
  7. consideriamo fermamente che il conflitto sia un'opportunità e non una minaccia e crediamo nelle ricerche relative alla peace research.

Per il sesto punto relativo alla ricerche sulla pace, ci siamo collegati al pensiero di **Johan Galtung** poiché il suo punto di forza è quello di avere fatto della **pace** un concetto ben determinato, al centro di un vastissimo campo di ricerche. Sua è la concettualizzazione di pace negativa (assenza di guerre), positiva (tensione verso una società più giusta), **nonviolenta** (superamento delle ingiustizie con mezzi nonviolenti); dal momento che le nostre convinzioni "guidano" e determinano i nostri atti ed il nostro comportamento, se come mediatori riuscissimo a ben metabolizzare il pensiero di Galtung, tutti lavoreremmo concordemente verso un unico obiettivo: la costruzione della pace nonviolenta attraverso l'utilizzo di mezzi nonviolenti, ossia la **mediazione**.

Galtung fu uno studioso delle malattie che affliggono la razza umana nel suo complesso: la guerra e la violenza.

Galtung ha infatti inventato un nuovo settore di studi delle scienze sociali la **peace research**, che abbiamo trattato nel corpo del quinto capitolo.

Per concludere l'analisi dell'approccio mentale che noi mediatori dobbiamo avere: il conflitto è la **grande occasione** per poter osservare i nostri condizionamenti; finché la nostra vita procede senza scosse non ne siamo consapevoli, in caso di conflitto abbiamo la possibilità di capire che le priorità e le assunzioni dell'altro sono diverse dalle nostre e aprirci così al confronto con l'altro.

Il presente manuale è stato suddiviso in due parti:

1. la prima parte è di taglio prettamente pratico-operativo e presenta tutti gli aspetti psicologico-comportamentali che influiscono e impattano nel setting mediativo, andando a condizionare sia le parti che il mediatore stesso. Presenta, inoltre, la costruzione di un approccio mentale e quindi comportamentale del mediatore efficace, andando a proporre una serie di tecniche e strumenti propedeutici alla conduzione efficace della mediazione. Considerando che gli scenari conflittuali possibili sono

innumerevoli, abbiamo pensato di offrire una serie di strumenti e tecniche differenti in modo da mettere a disposizione del lettore quella che abbiamo definito la “cassetta degli attrezzi”. Come per ogni professione, la cassetta degli attrezzi contiene numerosi strumenti che il professionista utilizza a seconda del caso, della gravità della situazione, della condizione, dell’analisi del contesto. Così anche per il mediatore, la cassetta degli attrezzi contiene numerosi strumenti che il mediatore utilizzerà a seconda del caso che gli si prospetta. Ciò significa che non tutti gli attrezzi devono essere utilizzati, ma l’abilità e la sensibilità di noi mediatori ci permetterà di capire quale strumento utilizzare ed in quale momento.

2. La seconda parte è di taglio prettamente giuridico e presenta una prima disamina della mediazione nel panorama legislativo internazionale ed europeo per poi centrare l’attenzione sulla condizione italiana, inizialmente prendendo spunto dalla disciplina della mediazione prima del D.Lgs. 28/2010 (infatti l’istituto della mediazione/conciliazione non “nasce” in Italia nel 2010, ma già prima si possono descrivere notevoli esempi, con normative spesso specifiche e di settore e con progetti pilota, come ad esempio la c.d. conciliazione paritetica tra aziende e associazione dei consumatori o, ancora, con l’attività delle Camere di Conciliazione delle Camere di Commercio).

Si prosegue poi nella seconda parte analizzando la disciplina del D.Lgs. 28/2010 e del D.M. 180/2010, oltre che, del D.M. 145/2011. Si è cercato di soffermarci soprattutto sui caratteri generali. Inoltre, è parso opportuno descrivere anche, in maniera precisa, i vantaggi fiscali derivanti dalla lettura della norma sulla mediazione civile-commerciale ed il “problema” della mediazione come condizione di procedibilità, e dunque i c.d. procedimenti di mediazione obbligatori.

La mediazione oltre che istituto giuridico, permette anche di avere dei risvolti “economici” e dunque si è voluto analizzare il ruolo della mediazione anche nell’economia.

Infine, si è focalizzata l’attenzione sulla attuale questione dell’art. 16 D.Lgs. 28/2010 sugli organismi di mediazione e l’eventuale incidenza della sentenza della Corte Costituzionale che potrebbe apportare rilevanti novità alla materia. Si sottolinea infine come ogni capitolo termina con una schematizzazione/puntualizzazione delle nozioni più importanti, per favorire il lettore veloce che vuole rapidamente appropriarsi di una summa del contenuto del capitolo stesso.

## **Ringraziamenti**

Per i capitoli “psicologici e comportamentali” si ringrazia per la preziosa collaborazione la Dott.ssa Tiziana Verga Lenardon.

Per i capitoli “giuridici” si ringrazia per la preziosa collaborazione il Dott. Andrea Barretta.

## **Ringraziamenti**

Per i capitoli “psicologici e comportamentali” si ringrazia per la preziosa collaborazione la Dott.ssa Tiziana Verga.

Per i capitoli “giuridici” si ringrazia per la preziosa collaborazione il Dott. Andrea Barretta.

Parte prima:  
a cura della Dott.ssa Raffaella Verga