

## Il mediatore e le tecniche di mediazione

**Autore:** Cataldo Maria

**In:** Mediazione Civile e Commerciale

E' di estremo rilievo la circostanza che il d.m. 180/2010 non abbia ripetuto il disposto dell'art. 4, co.4, lett.a) del d.m. 222/04 in riferimento ai requisiti che deve possedere il mediatore. Tale era colui, secondo la previgente normativa, che ricopriva il ruolo di professore universitario in discipline economiche o giuridiche, o

un professionista iscritto all'albo nelle medesime discipline da almeno 15 anni ovvero un magistrato in quiescenza.

Oggi invece, gli è richiesta una adeguata formazione alle tecniche di negoziazione e mediazione, oltre alla terzietà, all'indipendenza e all'imparzialità rispetto alle parti.

Gli si richiede il possesso di un titolo di laurea anche triennale, in qualsiasi disciplina, o l'iscrizione ad un ordine o collegio professionale. Deve seguire un percorso formativo di almeno 50 ore, con enti di formazione accreditati presso il Ministero di Giustizia, con programma predeterminato a livello ministeriale e con test finali che prevedono una valutazione sia sulla teoria e sia sulla pratica.

Peculiarità che deve possedere è il saper leggere il conflitto. Si troverà di fronte due o più parti che non sono state in grado da sole di addivenire ad un accordo, sono lì di fronte a lui divise da un conflitto ossia dalle loro pretese e apparentemente potrebbero non avere alcun interesse a risolvere la loro controversia in maniera "bonaria". Come può il mediatore "facilitare" questo accordo?

Deve spogliare le parti delle loro posizioni, siano esse forti o deboli, deve ascoltare il loro conflitto, farlo proprio, aiutarle a mettersi in discussione e a predisporre al cambiamento affinché riescano a

comprendere e a riconoscere i processi emotivi che stanno dando origine al conflitto. Nella sua qualità di facilitatore, ha il vantaggio di non dovere attribuire torti o ragioni, ma ha solo il compito di creare opzioni. Il bravo mediatore è colui che riesce a far intravedere e a suggerire velatamente più soluzioni possibili al caso, non dando sfogo alla sua fantasia, ma traendo suggerimenti dal contatto empatico che sarà riuscito ad instaurare con ciascuna delle parti. Deve saper leggere le emozioni, ascoltare il linguaggio anche non verbale, deve saper porre le domande giuste al momento giusto e deve utilizzare se stesso come rifrangente degli stati emotivi delle parti.

Mediare è un'arte e il mediatore ha il compito di gestirne l'evoluzione non il contenuto. A questo ci pensano le parti. Tutti i momenti sono di fondamentale importanza, dal primo approccio e dalla fiducia che saprà conquistarsi a come egli stesso sarà in grado di controllare i suoi sentimenti, le sue reazioni, i suoi preconcetti. Le informazioni che acquisirà all'inizio del procedimento di mediazione sono sì importanti per costruire la storia, ma deve considerare che avrà dello stesso problema due versioni completamente opposte, due rappresentazioni inconciliabili. Questo accadrà se si fermerà alla storia. Il bravo mediatore deve ricercare la "meta storia", ossia quella sovrastruttura mentale che ognuno di noi inconsapevolmente detiene e attraverso la quale rappresentiamo la nostra realtà.

Questo è un punto fondamentale dal quale partire poiché il primo step è proprio quello della raccolta delle informazioni che non saranno mai obiettive, ma, per assurdo, conterranno già la personale soluzione al problema di chi le fornisce. Cercando di chiarire, la parte che rappresenta il problema e l'oggetto del contendere, a parer suo, avrà ragione in fatto e in diritto e la soluzione è che la controparte accetti, soccomba...cambi. Lo stesso dicasi quando sarà l'altra parte a rappresentare la sua realtà. Allora il mediatore deve filtrare le informazioni e decidere quali tenere in considerazione come dato obiettivo, ma, non deve dimenticare le "meta-informazioni" che sono emerse dalle parti in conflitto perché proprio da quelle dovrà o quantomeno potrà partire per fornire più soluzioni possibili. Tale processo può richiedere del tempo, non a caso il legislatore ha concesso il termine di quattro mesi per definire un procedimento di mediazione.

La conciliazione, concettualmente, si differenzia dalla transazione poiché mentre quest'ultima presuppone una rinuncia a parte della pretesa di ciascuna parte, la conciliazione trova il modo di soddisfare i bisogni delle parti contendenti e di unire le posizioni in conflitto, laddove, per sua natura, il diritto separa. Ecco qui la cultura del brainstorming (letteralmente, tempesta cerebrale) che, analizzando dati, cause e valutazioni, identifica gli obiettivi, i rischi, le variabili, i ruoli, le responsabilità e, soprattutto le risorse (spesso scarse) e gestisce il progetto stimolando i partecipanti a "pensare" per tirar fuori il maggior numero di idee, che, nel nostro caso, sono possibili soluzioni del problema, per poi valutare le migliori e le più attuabili. E, si badi, le migliori e le più attuabili per quel caso concreto e per quelle parti. Non può esistere nella mediazione una casistica di possibili soluzioni al medesimo oggetto del contendere. La differenza è sostanziale rispetto a una controversia risolta dal giudice. All'autorità giudiziaria viene sottoposto il conflitto che viene risolto con una divisione definitiva tra chi ha torto e chi ha ragione. Ma dietro il conflitto ci sono le persone e dietro le persone ci sono i loro interessi. E' su questi che deve concentrarsi il mediatore. Spesso non li vedrà, quantomeno non subito, allora dovrà essere abile e paziente. Deve dissociarsi dalla concezione aristotelica che spesso avranno le parti (perché è successo), rimanendo legate al presente e al passato, e deve andare oltre, partire dal presente e aiutare le parti a guardare il futuro (è successo, cerchiamo di capire quale può essere la soluzione del problema). Un modo può essere quello di aiutare le parti, magari dopo le loro manifestazioni aggressive che pur bisogna tollerare, a capire come starebbero senza il loro problema, come cambierebbe la loro vita, guidandole a prospettarsi nel futuro senza lo stesso problema.

Quando le parti non riescono a raggiungere un accordo, il mediatore, adottando il metodo valutativo, può tentare di risolvere il conflitto formulando una proposta: deve farlo nel caso invece che siano le parti a chiederglielo. Questo compito che la legge gli affida, ha suscitato non poche preoccupazioni dal momento che esercitando tale potere, il mediatore deve necessariamente partire da un riconoscimento di torti e ragioni delle parti, in contraddizione con quelli che sono i presupposti e le peculiarità del metodo facilitativo. Il mediatore dovrebbe, in questo caso, verificare la fondatezza delle rispettive pretese e quindi della realtà sostanziale preesistente. La soluzione prospettata dovrebbe pertanto rispecchiare con molta probabilità il contenuto di una decisione del Magistrato. Ma allora, il mediatore deve possedere determinate competenze nella materia di cui si contende per essere in grado di riconoscere e dividere il torto dalla ragione tralasciando, in questo caso, il bagaglio empatico di cui nel frattempo si sarà inevitabilmente caricato. Le competenze si intendono presumibilmente giuridiche.

<https://www.diritto.it/il-mediatore-e-le-tecniche-di-mediazione/>