

Prevenire e risolvere il conflitto attraverso il dialogo: un dovere cittadino



La mediazione è un metodo di risoluzione del conflitto svolta da un terzo imparziale, il mediatore, il quale facilita la discussione tra due persone in conflitto, ciascuna affiancata dal proprio avvocato, in caso di mediazione civile e commerciale obbligatoria.

Occorre finora precisare che la mediazione non è un giudizio che porta ad una sentenza, anche se l'accordo raggiunto ha la stessa efficacia della sentenza di un giudice. L'obiettivo del giudizio è di cercare chi ha torto o ragione e la risoluzione della lite è affidata agli avvocati e al giudice, senza che le parti possano avere uno spazio di espressione molto ampio. Il giudizio, infine, è tendenzialmente lungo e costoso.

La ratio della mediazione è diversa in quanto l'espressione delle parti è messa in primo piano e il formalismo in secondo (pur non essendone pienamente priva) e si persegue la ricerca dell'equilibrio giusto perché entrambe le parti possano essere soddisfatte.

L'avvio di una procedura di mediazione civile e commerciale è obbligatoria in alcune materie ma è del tutto volontaria per tutte altre ed è importante che i clienti stessi scelgano di andare in mediazione, sapendo di poter decidere di ritirarsi in qualsiasi momento. La mediazione, inoltre, è basata sulla riservatezza e quello che viene dichiarato non può essere usato contro il dichiarante, quindi, ciò che viene detto in sede di mediazione, resta in sede di mediazione. La

mediazione, inoltre, permette un risparmio economico e temporale essendo meno costosa e meno lunga rispetto ad una causa.

Questo istituto, quindi, sceglie di mettere le due parti in lite al centro del procedimento, cercando di ripristinare un dialogo spesso interrotto. Il dialogo, infatti, è essenziale per prevenire e risolvere i conflitti e molti potrebbero essere evitati se considerassimo l'uso del dialogo come responsabilità del singolo e non come una scelta facoltativa, sia per fare valere i propri interessi, sia per comprendere gli interessi altrui. Ovviamente, alcuni conflitti sono più complessi e fare ricorso al giudizio tradizionale appare allora come necessario.

In questa logica si inseriscono le Mediazioni Fiorentine, esperienza unica sul territorio toscano organizzata dall'Università degli studi di Firenze, che cerca di divulgare l'istituto della mediazione nel mondo studentesco. Si tratta di una competizione tra studenti che permette di apprendere le ultime tecniche di risoluzione del conflitto con un approccio pratico ed esperienziale e vede i partecipanti gareggiare a squadre su un caso concreto. Come vedremo, le testimonianze raccolte tra chi ha partecipato alle Mediazioni Fiorentine, sia come partecipante che come coach legale, mostrano un grande arricchimento sia sul piano personale che sul piano accademico. Affiancandoci alla realtà della mediazione, infatti, diventiamo più consapevoli dell'urgenza della riconquista di una delle capacità primarie dell'uomo: l'espressione e l'ascolto.

In Italia una disciplina organica sulla mediazione è stata introdotta con il decreto legislativo n° 28/2010, recentemente modificato dalla c.d. riforma Cartabia. Non fraintendiamo però: se il riconoscimento giuridico della mediazione è recente, troviamo tracce dell'uso della conciliazione già durante l'antica Roma, ma l'uso del dialogo per l'uomo è ancora più antico. Quanto è importante il dialogo nelle controversie odierne? Nell'ambito delle relazioni internazionali, per esempio, la diplomazia è indispensabile per prevenire o risolvere i conflitti internazionali e spesso sentiamo dire che "il dialogo fra il paese X e il paese Y si è interrotto" o "è urgente instaurare dei negoziati per riprendere la relazione". Effettivamente, la rottura di un legame può essere la conseguenza di una rottura del dialogo.

Parlare, infatti, è una delle facoltà primarie dell'uomo ma spesso non sembra essere utilizzata abbastanza. Tale fenomeno potrebbe essere spiegato da una mancanza di empatia, probabilmente dovuta ad un meccanismo di difesa che tutti noi abbiamo. Volendo a tutti i costi far valere le nostre ragioni, dimentichiamo di ascoltare la controparte, come se ascoltare significasse mettere in secondo piano i nostri interessi e bisogni o andare necessariamente d'accordo. Non è così: possiamo riconoscere e prendere in considerazione l'interesse altrui senza negare il nostro ma inserendolo nell'equazione della mediazione. Socrate padre della

“maieutica” e dell’arte di porsi domande, riteneva che questo metodo fosse il migliore per rispondere in modo efficace a problematiche complesse.

Tutto ciò è stato studiato, vissuto in prima persona e verificato dai partecipanti della competizione studentesca Mediazione fiorentine, ma anche dai formatori del progetto Mediazioni a scuola. Ascoltando chi ha partecipato a questi progetti, è emerso che l’insegnamento tratto da queste esperienze è stata una maggiore sensibilità nel riconoscere i pregiudizi in una situazione, che ha condotto ad un lavoro su di sé e ad un adattamento delle proprie reazioni durante una semplice conversazione o anche durante una lite.

“Non sappiamo ascoltare senza giudicare, appena ci viene detto qualcosa, abbiamo già un’opinione a riguardo, spesso inconscia”

Alcuni studenti mi hanno raccontato che, consapevoli dei propri punti deboli, hanno volutamente scelto di interpretare il ruolo della parte o dell’avvocato proprio per lavorare su queste difficoltà. In altri casi, invece, la partecipazione alle Mediazioni fiorentine o alle Mediazioni internazionali ha permesso ai partecipanti di trovare la propria strada professionale. Come evidenziato, la mediazione presenta molti vantaggi, ma presenta anche alcuni limiti.

La mediazione, infatti, cerca di aiutare le parti a chiarificare i propri interessi e riconoscere quelli della controparte. Il riconoscimento dell’interesse altrui è un fattore che favorisce il buon andamento della mediazione ma l’obiettivo primo è che entrambe le parti siano soddisfatte e valorizzate allo stesso modo. Evidentemente, non c’è mai la certezza di raggiungere tal obiettivo, perché la riuscita di una buona mediazione dipende da molti fattori, tra cui il comportamento tenuto dalle parti. Infatti una di esse si può ritirare, o non essere disposta ad intraprendere il percorso di mediazione, non volendo aprirsi al dialogo. È impossibile che una mediazione sia produttiva se una parte (o due parti) non credono o non vogliono intraprendere questa strada. Il mediatore, quindi, sarà costretto a chiudere negativamente l’incontro. Un altro limite non trascurabile, è la limitata conoscenza di questo istituto, che le Mediazioni Fiorentine e la Clinica legale comunicare la mediazione cercano di superare, offrendo dei laboratori esperienziali sin dal secondo anno di corso e senza la richiesta di specifici esami.

Per concludere, la mediazione è uno strumento alternativo rispetto al giudizio ma non ha un carattere magico, poiché come appena visto, il suo buon funzionamento dipende dalle parti. L’istituto della mediazione non si colloca su un piano più alto rispetto ad un giudizio in tribunale e questi due metodi di risoluzione dei conflitti dovrebbero essere messi sulla stessa scala di importanza, precisando che così come la mediazione è più adatta per la risoluzione di una determinata lite, allo stesso modo il giudizio in tribunale lo è per altre controversie.

In democrazia, siamo liberi di coltivare le nostre opinioni e di esprimerci in modo libero. Attiro soltanto l'attenzione dei lettori di questo articolo su un elemento: che ci sia lite o no, qualunque sia la nostra età, la nostra esperienza di vita o la nostra opinione sulle alternative al giudizio, difendere gli interessi che valutiamo più importanti e sentire che siamo capiti dai nostri consociati è un bisogno che non diminuirà mai durante la nostra vita, per tutti noi. È un bisogno umano, sarebbe inutile cercare di limitarlo. Allora, invece di lasciare che i pregiudizi e la mancanza di empatia provochi la cecità dei nostri ragionamenti e ostacoli la comprensione dell'interesse altrui non sarebbe meglio rimuovere questi ostacoli che provocano tanti danni e che ci impediscono di essere più vicini tra di noi?

Credo che porsi questa domanda e cercarne la risposta il prima possibile non è una libertà, ma un dovere cittadino. Chi sceglie la strada della mediazione, già compie un po' questo dovere.

Clinica legale Comunicare la mediazione

Sarah Ihaddaden