

## Una buona dose di consapevolezza

### Tra scuola e professione, libri e fatti , teoria e pratica



Fermiamoci un attimo a pensare a quanti conflitti ci sono nel mondo, a quanti ne stanno nascendo e a quanti si stanno risolvendo in questo preciso istante. Cosa li determina e cosa ne consente la soluzione?

Da studente di giurisprudenza mi sono sempre chiesto come i conflitti possano essere risolti al giorno d'oggi, soprattutto perché possono essere di vario genere e natura: dai più banali ai più eclatanti, da quelli con toni pacati a quelli con toni accesi, da quelli di natura economica a quelli sociali, da quelli nazionali a quelli internazionali. Basti pensare, inoltre, alle quotidiane esperienze di incomprensione, attrito e scontro anche a livello intra-familiare o tra coniugi o in ambito lavorativo, fino a toccare sfere più ampie e complesse in cui il conflitto diventa parte di un sistema più articolato di incontri/scontri tra culture, generazioni o classi sociali.

Il conflitto, come ho avuto modo di capire nel percorso che ho intrapreso all'Università di Firenze grazie alle “Cliniche Legali” e nello specifico nel corso di “Comunicare la Mediazione”, prima di poter essere risolto deve essere compreso e questo, non è così facile come potrebbe sembrare.

La maggior parte delle persone vive il conflitto dal proprio punto di vista, con i propri occhi; questo, non ci permette di comprenderlo interamente, ma di comprendere il 50% se non meno del problema.

Grazie alla mia esperienza ho avuto modo di intervistare alcuni studenti che con la Clinica Legale delle “Mediazioni Fiorentine” hanno avuto la possibilità di poter sperimentare in prima persona che cosa sia un conflitto e quali tecniche si possano mettere in campo per poterlo risolvere.

Un conflitto ha al suo interno tantissimi elementi che entrano in gioco, ognuno con un'importanza e un peso diverso, che prima di tutto, bisogna individuare come per esempio, i diritti, gli interessi, i bisogni e le emozioni di ogni singolo soggetto coinvolto.

Il modo più comune che le persone utilizzano per poter risolvere i propri conflitti (non quelli interiori, per quelli è consigliato un altro specialista) è quello di rivolgersi al giudice, che in base alla legge andrà a studiare la fattispecie e giudicherà chi ha torto e chi ragione. Ma il giudizio è l'unico metodo per poter risolvere i conflitti?

La clinica delle Mediazioni Fiorentine, infatti, richiede ai partecipanti di approcciarsi al conflitto in maniera diversa, utilizzando l'istituto e le tecniche della mediazione dei conflitti.

Il percorso che gli studenti hanno intrapreso consiste, in breve, nello studiare dei casi reali che vengono affrontati prima di tutto da un punto di vista strettamente giuridico.

I partecipanti, successivamente, si dividono nei ruoli previsti in una mediazione (le parti, i rispettivi avvocati e il mediatore) ed iniziano a studiare come trovare una possibile soluzione, con le tecniche tipiche della mediazione.

Ascoltando le esperienze degli studenti è emerso, con fortissimo entusiasmo, come la mediazione possa essere uno strumento fondamentale nella risoluzione dei conflitti: 1) perché va a affrontare e prendere in considerazione aspetti alternativi, se non addirittura estranei rispetto ai classici processi legali, caratterizzati da una maggior, seppur necessaria formalità; 2) perché va a salvaguardare quelli che sono i rapporti tra le parti, solo se entrambe le parti lo vogliono (si pensi per esempio ai conflitti familiari); 3) aiuta moltissimo con il problema del sovraccarico delle aule giudiziarie.

In una mediazione, i protagonisti sono le stesse parti in conflitto, che grazie al mediatore possono essere nuovamente messe in relazione l'una con l'altra.

Il mediatore è una figura altamente formata, priva di autorità vincolante o di potere coercitivo. Non impone alcuna soluzione, ma stimola e sorregge la comunicazione tra le parti affinché emergano i bisogni, sottesi alle pretese.

Una caratteristica predominante che è emersa riguardo la mediazione è l'importanza del dialogo e della necessità di mettere in campo un buon ascolto attivo e quindi, avere una forte compartecipazione. Insieme questi elementi permettono di vedere e percepire anche l'altro punto di vista e sondare il terreno per comprendere e far valere non solo la nostra posizione.

Tramite il dialogo e l'ascolto attivo, le parti hanno la possibilità di far emergere le paure, le rabbie, i rancori e le delusioni in totale libertà e allo stesso tempo, possono essere ascoltati e compresi. In questo modo è possibile far emergere tutta una serie di elementi che sono essenziali per riuscire a trovare un accordo vantaggioso per entrambe le parti e che guardi anche alla salvaguardia del rapporto interpersonale. Questa immedesimazione nell'altro implica che il conflitto può risolversi con la vittoria di tutte le parti. Grazie alla messa in discussione di se stessi, infatti, è possibile aumentare il proprio pensiero critico e riuscire ad allontanare il più possibile quei pregiudizi, personali ed inconsci, che spesso vanno ad offuscare e nascondere la soluzione comune.

I partecipanti, in tutte le interviste, hanno dimostrato, a me e ai miei colleghi di clinica, di aver accresciuto moltissimo la loro consapevolezza di studenti di giurisprudenza e di aver vissuto un'esperienza totalizzante, a 360°.

Questa esperienza ha aumentato il loro pensiero critico, inteso come capacità di valutazione e di analisi, riguardo il conflitto e le relazioni umane. E' maturata, inoltre, la comprensione di come alcune volte, le situazioni spiacevoli capitino proprio perché si va a troncare il dialogo, arrivando così a vedere solo bianco o nero e raggiungendo delle soluzioni disarmoniche e completamente errate per via di quella che poi è la percezione soggettiva di ognuno di noi.

I partecipanti hanno anche potuto notare, grazie a questa esperienza totalizzante e completa, la differenza e la distanza enorme che esiste tra la teoria e la pratica del diritto, tra ciò che viene studiato sui manuali e ciò che effettivamente accade nella pratica.

Questa forte consapevolezza dei protagonisti delle "Mediazioni Fiorentine" nasce dal fatto che si sono resi conto che non basta solo avere le conoscenze a livello teorico ma che è necessario poter andare ad applicarle per riuscire a comprenderle pienamente. Questo può consentire di capire e di cogliere la prospettiva a cui questi studi possono portare e di conseguenza, poter concretamente decidere se questa strada possa essere in linea con i propri interessi.

Il percorso delle Cliniche Legali, offerto dall'Università di Firenze agli studenti del corso di laurea in giurisprudenza e scienze giuridiche, si prefigge di offrire un approccio pratico al diritto, attraverso un metodo diverso ed innovativo, quello clinico. Grazie a delle vere e proprie esercitazioni basate su simulazioni reali riguardanti conflitti attuali, aderenti alla quotidianità, si avrà la possibilità di apprendere in maniera più efficiente ed efficace.

L'obiettivo è quello di arrivare a istruire e far crescere gli studenti come giuristi più consapevoli della realtà e umanità che li circonda, dando loro l'opportunità di potersi confrontare anche con esperti e professionisti del settore (mediatori, avvocati e giudici) senza tralasciare la parte teorica e di studio.

Con il lavoro che mi è stato chiesto di fare ho avuto modo di interfacciarmi con le diverse esperienze degli studenti che per ovvie ragioni non sono identiche tra loro. Nella rielaborazione del materiale raccolto però, ho potuto riscontrare in tutte un elemento comune, un filo rosso che in qualche modo le collega: ognuno ha ottenuto una maggior consapevolezza.

Questa consapevolezza riguarda sia gli ambiti di applicazione del diritto che tutte le relative difficoltà nell'applicarlo. Criticità, queste, che sono state riscontrate, per l'appunto, anche dagli studenti durante il loro percorso clinico, lasciando così loro una visione a 360° di quello che poi potrebbe essere il futuro una volta usciti dall'università.

Questa mia esperienza di intervistatore di alcuni partecipanti alle Mediazioni Fiorentine mi ha portato ad una maggior consapevolezza riguardo alla comprensione del conflitto, dei metodi, tecniche ed elementi alternativi che possono entrare in campo per poterlo risolvere e come essi possano portare a preservare gli affetti e le relazioni in modo sano e genuino attraverso il confronto.

L'elemento che più mi ha colpito è l'importanza ed efficacia che ricopre il dialogo come ottimo *modus procedendi* per la risoluzione di una lite.

La pratica dialogica è un approccio, un atteggiamento, un modo di vedere, che si basa sul riconoscere e sul rispettare l'alterità e andarle incontro. Nel nostro caso, inoltre, la parola "dialogico" va molto al di là del suo significato abituale: non parliamo semplicemente dell'atto del dialogare tra operatore e utente o tra persone che svolgono funzioni lavorative differenti, ma del modo in cui ogni persona si sviluppa e si trasforma attraverso un continuo confronto con la realtà, con gli altri e con se stessa.

Questa consapevolezza è arrivata anche per quanto riguarda il come si possa riuscire ad insegnare e, di conseguenza, imparare in maniera più coinvolgente e funzionale: semplicemente cambiando metodo, avendo la possibilità di riuscire a capire la teoria attraverso una forte esperienza empirica. Questo porta qualità ed entusiasmo nello studio e nella vita degli studenti, i quali, la maggior parte delle volte, non vedono finalità nella moltitudine di concetti da apprendere e di pagine da studiare.

Clinica legale Comunicare la mediazione

Antonio Piras