

# Mediazione - linee guida generali

Giovanni Scotto  
Università di Firenze  
[giovanni.scotto@unifi.it](mailto:giovanni.scotto@unifi.it)

## I. PRESTARE ATTENZIONE ALLE INTERAZIONI TRA LE PARTI

Concentrarsi sul “qui” e “ora”

Adottare un atteggiamento di ascolto attivo

## II. ESPANDERE LO SPAZIO PER L'AZIONE COSTRUTTIVA

**Conoscenza e analisi:** Le parti esplorano la realtà del conflitto, i temi e il contesto più ampio; il passato e il futuro possibile; obiettivi, interessi, bisogni, percezioni e visioni del mondo di sé e dell'altro; i possibili effetti delle proprie decisioni

**Autoconsapevolezza** Le parti esplorano e comprendono i propri interessi e bisogni, la percezione che hanno di sé e la propria visione del mondo; comprendono i costi di differenti corsi di azione

**Empowerment:** Le parti riacquistano la capacità di decidere per se stesse, di riflettere sulle diverse opzioni che hanno, di assumersi responsabilità per le conseguenze delle proprie decisioni.

**Riconoscimento:** Le parti iniziano a vedere nel proprio avversario un essere umano, ne vedono le legittimità della sua esistenza, delle sue percezioni, interessi e bisogni. Lo spostamento dal senso di impotenza all'empowerment precede lo spostamento dall'autoreferenzialità al riconoscimento.

### **III. IL MEDIATORE SEGUE LE PARTI “PROATTIVAMENTE”**

- Alle parti viene lasciata la decisione sui temi da esplorare, le fasi da percorrere, il contenuto della soluzione.
- Il mediatore, insieme con le parti, definisce le regole generali per la sessione di mediazione.
- Le parti decidono di passare da una fase all'altra e di esplorare differenti profondità dell'iceberg

### **IV. IL MODELLO DELL'ICEBERG**

- Il modello dell'“Iceberg” offre una mappa generale del territorio da esplorare
- Esplorare posizioni e interessi
- A seconda dei casi esplorare i bisogni fondamentali / le emozioni
- Se è appropriato , accompagnare le parti a esplorare dimensioni più profonde del conflitto: valori, identità
- Ogni passo ulteriore verso le parti più profonde dell'iceberg richiede ulteriore empowerment e riconoscimento!

### **V. DOPO AVER ESPORATO LE PROFONDITA' DEL CONFLITTO, BISOGNA “TORNARE ALLA SUPERFICIE”**

- Dopo l'ascolto, il riconoscimento e l'esplorazione profonda, bisogna cercare soluzioni concrete
- E' possibile (e a volte necessario) che, al di là di una soluzione , avvenga una trasformazione nella relazione tra le parti
- La domanda sul futuro: come potrebbe essere un futuro ideale?

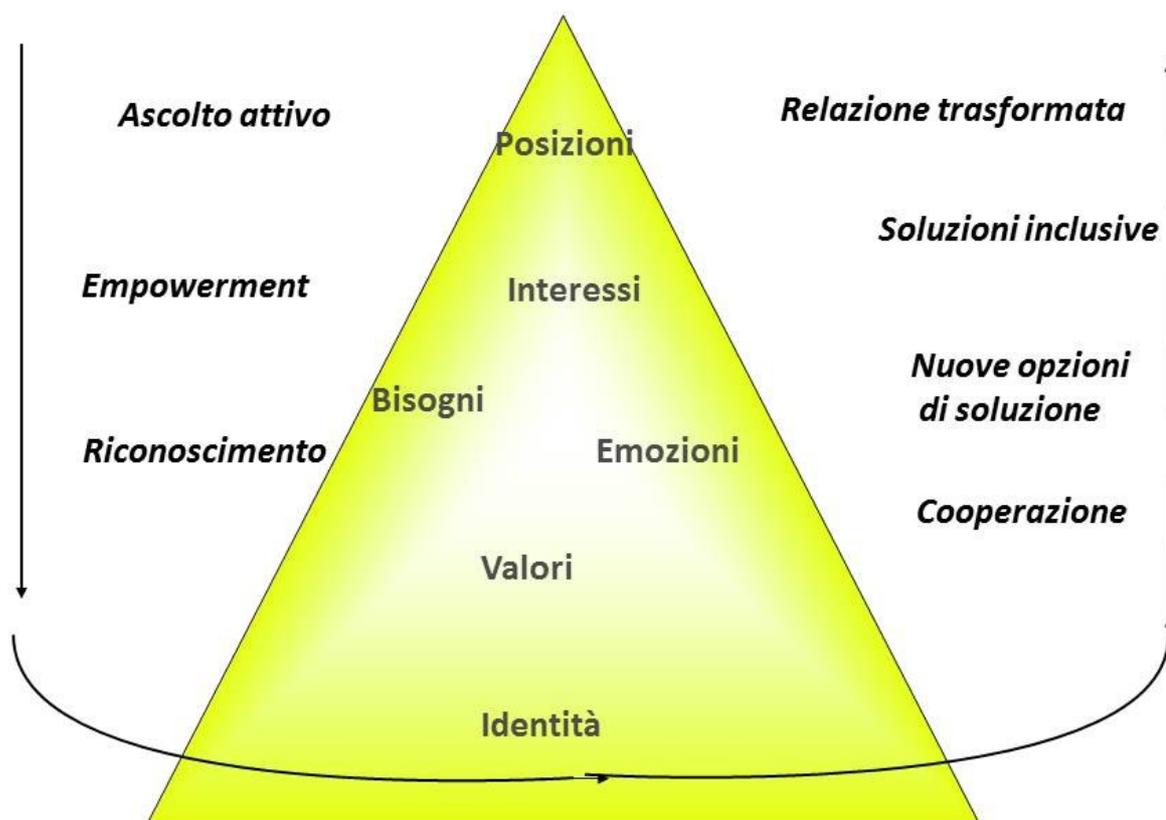
### **VI. TRE COSE DA NON FARE!!**

Non precipitarsi a trovare soluzioni!

Non dare consigli!

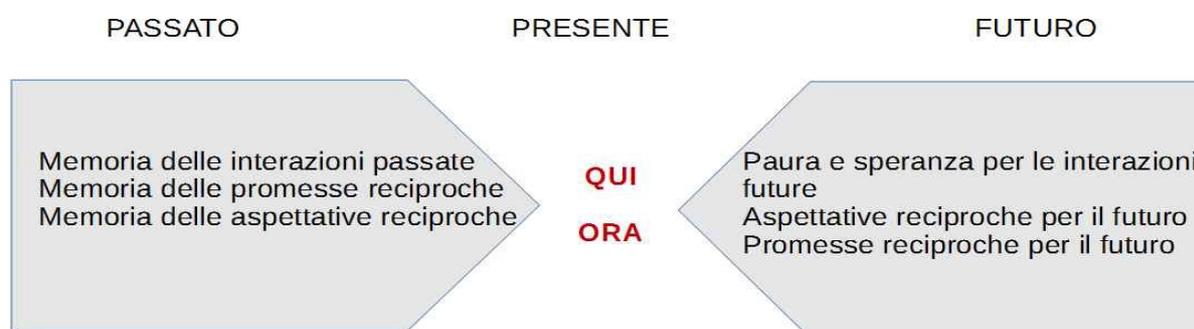
Non giudicare!

## L'“iceberg” della mediazione: esplorare profondità e ritornare in superficie



Giovanni Scotto – Fonte: elaborazione di un modello di Anja C. Baukloh

## Una mappa della **relazione** in conflitto e mediazione – il modello della clessidra



[giovanni.scotto@unifi.it](mailto:giovanni.scotto@unifi.it)