



MEDIAZIONE ORIENTATA AL PROBLEM SOLVING E MEDIAZIONE TRASFORMATIVA: UN CONFRONTO

Claude Monet, La Grènouillère - 1869 - Metropolitan Museum of Art - New York

Dott. Eugenio Vignali

L'approccio facilitativo alla mediazione può trovare una ulteriore distinzione metodologica da quando all'intervento di tipo "problem solving", con il quale si utilizzano tecniche volte ad individuare soluzioni alternative alla specifica controversia, si è aggiunta, grazie alla Mediazione Trasformativa¹, la possibilità per il mediatore di portare l'attenzione e intervenire direttamente sulla qualità della interazione fra le persone che si sono rivolte a lui, ottenendo solo di conseguenza il risultato di elicitarne un'area di sovrapposizione dei loro interessi e dunque il raggiungimento di un accordo transattivo.

Questi diversi approcci si distinguono sostanzialmente per il fatto che, se nella mediazione "tradizionale" il focus è principalmente sul raggiungimento di un accordo, nella Mediazione Trasformativa la considerazione di quanto sta accadendo nella interazione fra i soggetti coinvolti rimane il tema di fondo su cui lavorare, con lo scopo di trasformare le dinamiche relazionali (fondamentalmente la comunicazione e l'approccio negoziale delle parti) da negative e distruttive (conflittuali) a positive e costruttive (collaborative). Secondo questa visione, infatti, il conflitto non è considerato come

una anomalia alla quale è necessario porre un immediato rimedio, o ai cui danni serve trovare soluzione, bensì una normale fase nella vita delle persone, le quali hanno incontrato difficoltà soprattutto nel comunicare e nel comprendere le reciproche posizioni, tanto da non riuscire a risolvere una questione, magari anche semplice, che le riguarda

Il conflitto non è considerato come una anomalia alla quale è necessario porre un immediato rimedio, o ai cui danni serve trovare soluzione, bensì una normale fase nella vita delle persone, le quali hanno incontrato difficoltà soprattutto nel comunicare e nel comprendere le reciproche posizioni, tanto da non riuscire a risolvere una questione, magari anche semplice, che le riguarda entrambe

entrambe. La Mediazione Trasformativa dunque ben si adatta alle liti che toccano direttamente i rapporti fra familiari, parenti, vicini di casa, soci, ecc., ma anche alle controversie fra le imprese e i loro clienti o fornitori, nelle quali vi può essere comunque l'interesse al mantenimento del rapporto personale, e i soggetti coinvolti, quale che sia il loro ruolo, trarranno in ogni caso un beneficio dalla partecipazione a questo tipo di procedimento.

Il percorso che porta alla

risoluzione della lite mediante la Mediazione Trasformativa passa infatti attraverso il rafforzamento di due aspetti che riguardano l'individuo stesso e la sua capacità di interagire con l'altro, migliorando così la possibilità di affrontare efficacemente qualunque tipo di controversia. Il primo è costituito dal concetto di "empowerment", termine per il quale non esiste una soddisfacente traduzione in italiano, ma che in questo contesto ha il significato di un aumento della percezione del proprio valore e della propria dignità, della consapevolezza degli strumenti di cui si dispone e della fiducia nella propria capacità di affrontare e di risolvere le sfide della vita. Il secondo aspetto è il "riconoscimento" (recognition) e riguarda la capacità di comprendere l'altra persona uscendo dai confini della propria visione e

Un intervento di Mediazione Trasformativa può concludersi con successo anche in assenza di un accordo fra le parti

interpretazione soggettiva della realtà, per includere anche il punto di vista, o prospettiva, altrui (perspective-taking).

Per questi motivi un intervento di Mediazione Trasformativa può concludersi con successo anche in assenza di un accordo fra le parti, elemento che

qualifica invece l'esito positivo della mediazione tradizionale che utilizza in modo più lineare e pragmatico strumenti propri delle tecniche di comunicazione e di negoziazione per portare le parti ad una transazione e che vede un ruolo più direttivo del mediatore, il quale stabilirà i tempi e i ritmi dell'incontro e tenderà a selezionare gli argomenti avendo come riferimento solo la possibilità di raggiungere una soluzione condivisa alla controversia.

Nella Mediazione Trasformativa sono invece fondamentali le parti a stabilire quali argomenti affrontare e l'agenda dell'incontro, e la elicitazione dei loro interessi, pur rivestendo un ruolo comunque importante, è in questo particolare approccio, come detto, solo un risultato indiretto dell'azione del mediatore e non costituisce invece il momento centrale di una serie di passaggi finalizzati alla creazione di un consenso condiviso intorno ad una delle possibili opzioni. Anche per questo motivo nel quadro trasformativo il mediatore dovrà utilizzare le proprie capacità più per cogliere le immediate opportunità per sostenere le parti nel proprio empowerment e nel riconoscimento altrui, piuttosto che per condurle velocemente verso le soluzioni negoziali possibili o addirittura per effettuare egli stesso delle proposte.

La Mediazione Trasformativa sta conquistando sempre più spazio fra i mediatori di molti paesi, ma è anche guardato con malcelata diffidenza da coloro che considerano la mediazione solo uno strumento alternativo di giustizia che nulla ha a che vedere con le questioni "personali" delle parti coinvolte. Questo approccio può infatti sembrare troppo "umanistico" e poco "tecnico" ma in realtà mette le parti nelle migliori condizioni per affrontare autonomamente la propria controversia non significa affatto ignorare o trascurare gli aspetti tecnici ed oggettivi della lite, che potranno invece essere risolti in modo più soddisfacente proprio dai soggetti coinvolti. ■

Note

1 La visione trasformativa alla mediazione è stata inizialmente definita da Robert A. Baruch Bush e Joseph P. Folger nel libro "The Promise of mediation" nel 1994.