

La formazione del mediatore: una pericolosa illusione

Maria Martello

Il D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 ha disciplinato la mediazione delle controversie “civili e commerciali”, e i D.m. 18 ottobre 2010, n. 180 e 6 luglio 2011, n. 145 ne recano il regolamento. I diversi provvedimenti sono, tuttavia, carenti quanto ai requisiti formativi dei mediatori. Un efficace percorso formativo, i cui tratti significativi sono esposti in questo articolo, è quindi attualmente lasciato all’iniziativa e alla sensibilità dei mediatori stessi.

Una metafora, per iniziare

Una pellicola degli anni del cinema muto presenta una situazione che produceva allora negli spettatori, forse ingenui, uno sdegno talmente forte da doverlo esternare, rivolgendosi ai protagonisti con insulti, consigli, epiteti: era propria di quelle produzioni, del resto, la capacità di trasmettere con il gesto l’intensità delle emozioni.

Ma ancora oggi la visione di quello spezzone induce negli spettatori coinvolgimento e partecipazione di viscerale reazione all’ingiustizia.

In breve l’episodio: due pescatori su di un molo si accorgono che i fili delle loro canne da pesca si sono aggrovigliati proprio mentre ai due ami, diventati tutt’uno, ha abboccato il medesimo pesce.

Inizia così una lite furibonda, che fa accorrere un guardiapesca, il quale si offre di dirimere la controversia: la sua autorità, accentuata dalla lunga barba e da una divisa, appare - probabilmente - carismatica agli occhi dei litiganti, che accettano senza remore la sua mediazione.

Il guardiapesca afferra il pesce, con un coltello taglia la testa e la dà all’uno, taglia la coda e la dà all’altro, e tiene per sé il resto.

Che dire di questo modo di fare?

Sconcerta, eppure quante volte accade di incappare in simili “uomini della provvidenza”?

In fondo non è soltanto un luogo comune l’opinione secondo la quale sono i professionisti che assistono le parti gli unici a godere della “polpa” di ogni lite...

Ma il danno non è minore se l’uomo della provvidenza è rappresentato da un mediatore al quale i confliggenti si sono affidati attendendosi l’aiuto per giun-

gere a una composizione del contrasto di reciproco gradimento e questi non ha competenze adeguate al compito.

Carisma, oltre che tecnica.

Proprio questo è il tema del presente articolo: le competenze e la sensibilità che devono caratterizzare chi è chiamato a dirimere controversie non mediante una decisione, bensì guidando le parti verso una composizione negoziata rispetto alla quale centrale è il soddisfacimento dei loro, solo loro, interessi e bisogni.

La formazione del mediatore secondo il legislatore

Il tema della preparazione del mediatore, ben noto a chi si occupa di mediazione familiare o di mediazione penale minorile, ha assunto rilevanza ancora maggiore in seguito al D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, che ha reso obbligatorio il ricorso alla mediazione in relazione a un frastagliato novero di controversie.

Questa scelta rappresenta una novità nel panorama istituzionale italiano, in quanto rompe sia con la logica della lotta all'ultimo sangue con la controparte sia con la tentazione della salomonica "via di mezzo", rispetto alla quale, al di là di torti e ragioni, entrambe le parti rinunciano a una fetta dei loro diritti e delle loro spettanze, optando sovente per insipidi compromessi.

Per comprendere la mediazione occorre muovere da una logica raffinata e nuova, secondo la quale l'uno può vincere solo se anche l'altro vince.

Non facile da comprendere né da realizzare. Ma questa è la cifra del suo essere dirompente, del suo spessore e del suo impatto sia sulla vita dei singoli sia sull'evoluzione della civile convivenza.

Un mediatore certamente non si improvvisa: all'arte della mediazione si giunge attraverso un percorso formativo approfondito e prolungato, improntato dall'alternanza di teoria e pratica.

Dico ciò da mediatore di conflitti, che dopo vent'anni ancora non si ritiene formato; lo dico altresì da formatore che si occupa professionalmente di metodologia della formazione.

La ricerca metodologica si è trovata impreparata e poche sono le riflessioni, a questo riguardo, della scienza della formazione: difficile, quindi, desumere con immediatezza tutte le competenze che devono caratterizzare la particolare figura del mediatore, neppure del tutto delineata nei suoi nuclei epistemologici.

A mio avviso, tuttavia, può ritenersi che taluni tratti siano senz'altro imprescindibili, come di seguito esporrò.¹

Purtroppo in Italia anche la riflessione sulla metodologia della formazione dell'adulto, come si sa, è alquanto carente: per quanto concerne i mediatori, vi sono corsi offerti anche da importanti università, che non consentono di cogliere significative differenze rispetto alla mera informazione, che non mostrano a

¹ *Infra*, par. 2.

quali principi della scienza della formazione siano improntati, né quali metodi adottino per formare la figura professionale del mediatore delle controversie, né specificano da quali docenti sino tenuti.

I tratti - forse più evidenti - di molte iniziative di formazione del mediatore testimoniano l'ascendenza dai corsi indirizzati ai venditori di elettrodomestici porta a porta o di auto usate negli autosaloni, basati sulle tecniche di acquisizione del consenso che, debitamente utilizzate, convincono anche i soggetti più riluttanti a stipulare contratti quantomeno non programmati. Sovente anche non voluti.

Le note tecniche di *getting to yes*, che possono insegnarsi e apprendersi in poco tempo, sono tuttavia certamente estranee al bagaglio culturale del mediatore delle controversie.

Sarebbe assai allarmante se si radicassero simili modelli di formazione del mediatore, al quale si richiede di cogliere e interpretare i vissuti profondi delle parti in lite: conseguentemente le competenze richieste sono impegnative quanto a capacità di ascoltare, di esprimersi per metafore, di far emergere i reali interessi delle parti - spesso assai diversi dalle proclamazioni provocatorie, tipiche di ogni lite - evitando di cadere nel rischio di accettare la delega a trovare la soluzione al posto delle stesse parti.

In definitiva, il mediatore deve essere sufficientemente creativo per consentire l'individuazione di modalità di accordo anche divergenti rispetto a quelle possibili secondo diritto, ma sempre intrinsecamente giuste, non corrispondenti a generalizzazioni, ma approntate "su misura" per le esigenze delle parti.

Nei Paesi anglosassoni adeguati spazi sono dedicati allo studio della mediazione dei conflitti - o *conflict management*, che dir si voglia - nell'ambito dei corsi di laurea che preparano alle professioni legali, al *management*, alla formazione.

Sarebbe senz'altro auspicabile che, superate le rigide logiche di compartimentazione della conoscenza sulle quali si fonda il nostro sistema accademico, ciò avvenisse anche nel nostro Paese, ove in assenza di simili esperienze formative la preparazione richiesta dalla legge ai mediatori non risulta adeguata e - come si è anticipato - può, al più, ritenersi idonea a una prima informazione su di un tema tanto complesso.

Le norme attuative del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 assoggettano il rilascio del titolo di mediatore ai soggetti che, avendo conseguito almeno una laurea triennale o, in alternativa, essendo iscritti a ordini o collegi professionali, seguano² «un percorso formativo, di durata complessiva non inferiore a 50 ore, articolato in corsi teorici e pratici, con un massimo di trenta partecipanti per corso, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti, e in una prova finale di valutazione della durata minima di quattro ore».

² Art. 18, secondo comma, D.m. 18 ottobre 2010, n. 180.

Al corso base di 50 ore deve far seguito, per mantenere l'abilitazione, un percorso formativo di aggiornamento di 18 ore biennali, articolato in corsi teorici e pratici comprensivi di simulazioni ed esperienze di mediazione.

L'offerta dei servizi di formazione è riservata ai soggetti accreditati dal ministero della Giustizia secondo un procedimento analogo a quello degli organismi di mediazione e in presenza di presupposti che senz'altro definirei a maglie egualmente larghe, trattandosi di requisiti assai più formali che sostanziali.³

Nulla si chiede agli enti di formazione che aspirano all'accreditamento circa i modelli di mediazione scelti e sperimentati, circa l'*expertise* nella didattica e nella formazione.⁴

Nulla è previsto al fine di valutare la qualità dell'offerta formativa erogata.

Non v'è dubbio che l'immagine che la mediazione saprà guadagnarsi sarà determinata - ancor prima che dal *modus operandi* degli organismi di mediazione - da quello degli enti di formazione, in quanto nella qualità del loro servizio si riflette quella delle prestazioni dei mediatori.

Da tempo il dibattito interno alla scienza della formazione è orientato verso la soluzione del dualismo tra teoria e prassi, in favore di una reciproca contaminazione tra le due dimensioni, sì che l'efficacia formativa emerge quale risultato di una necessaria correlazione fra le stesse.

La formazione, quindi, non è mera astrazione concettuale, ma pratica individuale e sociale di quel fenomeno che chiamiamo "cultura".

Suscita, quindi, una certa meraviglia la dicotomia,⁵ ribadita nelle "Faq" riportate nel sito del ministero della Giustizia⁶ fra docenti "teorici" e docenti "pratici": come può ritenersi che un profilo si contrapponga all'altro?

Sarebbe assai più logico che il docente "teorico" avesse confidenza anche con la prassi, e viceversa.

Qualora il livello qualitativo della formazione e, conseguentemente, degli organismi di mediazione dovesse rivelarsi non congruo, la mediazione ne risentirebbe assai negativamente, con l'effetto di vanificare le finalità di una riforma accreditata come tanto importante per l'amministrazione della giustizia.

Il D.m. 6 luglio 2011, n. 145, recante modifiche al D.m. 18 ottobre 2010, n. 180 ha resa obbligatoria, in aggiunta alle 18 ore di aggiornamento biennale,⁷ «la partecipazione, da parte dei mediatori, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi iscritti⁸ «a consentire, gratuitamente e disciplinandolo nel proprio regolamento, il tirocinio assistito».

³ Cfr. art. 4 D.m. 18 ottobre 2010, n. 180.

⁴ C. Vaccà, "La mediazione delle controversie: un nuovo e discusso strumento", in *Mediaries*, numero monografico sulla disciplina della mediazione per la conciliazione delle controversie, 2010, p. 65 ss., rileva le profonde differenze dei presupposti dell'accreditamento pubblico degli enti di formazioni dei mediatori statunitensi.

⁵ Art. 18, terzo comma, D.m. 18 ottobre 2010, n. 180.

⁶ www.giustizia.it; merita rilevare che, nella prassi ministeriale, le cosiddette "Faq" sembrano di fatto assurgere al ruolo di fonti del diritto.

⁷ Art. 2 D.m. 6 luglio 2011, n. 145.

⁸ Art. 4 D.m. 6 luglio 2011, n. 145.

L'innovazione, in sé, è positiva, pur se - ancora una volta - la mancanza di più dettagliate disposizioni certamente non agevola il rispetto della regola, rendendone - al contrario - possibili contrastanti interpretazioni.

Alla luce delle considerazioni sino a qui svolte - e che si svolgeranno successivamente - appare, invece, macroscopica conferma di assoluta ignoranza dei tratti profondi della mediazione la disposizione dell'art. 3 del medesimo D.m. 6 luglio 2011, n. 145, in forza della quale i regolamenti degli organismi di mediazione devono, in ogni caso, adottare «*criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore designato, desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta*».

Attribuire prevalente rilevanza alle competenze tecniche - peraltro utili - a scapito della formazione alla mediazione altro non appare se non il trionfo della forma sulla sostanza.

Formazione o informazione?

La mediazione non può prescindere dall'analisi delle motivazioni personali, estranee al giudizio ordinario che, per definizione, si limita all'analisi dei fatti.

Ciò che è un limite per il giudice e per l'avvocato, vale a dire l'intero mondo emotivo che le parti portano con sé, deve pertanto essere rimosso al fine di far emergere le sole procedure e norme giuridiche.

Le pulsioni emotive rappresentano "scorie" inutili per il processo, al quale devono restare ben estranee; sono la pietra scartata che nella mediazione diventa, invece, testata d'angolo.

La giustizia ordinaria si occupa essenzialmente dei fatti, la mediazione delle persone che li hanno generati e di quelle che li hanno subiti: muovendo dai fatti per concentrarsi sulle istanze delle persone e facendo leva su di esse tramite sapienti interventi, il mediatore fa giungere efficacemente alla soluzione dei conflitti.

La mediazione, quindi, si concentra sulla persona, prestando attenzione ai suoi "nervi scoperti" nel gestire le relazioni, alle innegabili difficoltà dovute ai singoli tratti caratteriali, ai bisogni profondi messi in scacco, alla dignità violata, a quella che, in superficie, appare irragionevolezza nel persistere nel contenzioso senza un senso apparente, ma con significati profondi sottostanti.

E, dall'ascolto, il mediatore deve saper pervenire a reciproci riconoscimenti, ricostruire un terreno di fiducia tra i confliggenti, sola base per il raggiungimento di accordi veramente risolutivi e duraturi.⁹

Appare evidente che per lo sviluppo di queste capacità e sensibilità non è sufficiente una preparazione del mediatore fondata soltanto sull'acquisizione di

⁹ Opportunamente sottolineano la rilevanza dell'ascolto Quattrocchi, A. e Trombini, V., "Esperienze di mediazio-

ne in sanità", in *Consumatori, Diritti e Mercato*, n. 2-2011, p. 131 ss.

tecniche più o meno articolate, che rischiano di perdere senso e significato se utilizzate come espedienti ingenuamente ritenuti esaustivi.

Addirittura, potrebbero arrivare a generare la pericolosa illusione di aver raggiunto - al termine di un corso di 50 ore - le competenze necessarie per affrontare con successo la mediazione di ogni sorta di controversia.

Non senza qualche inquietudine i più accorti fra gli stessi “mediatori abilitati”, conseguita la prescritta certificazione, hanno compreso la parzialità della propria preparazione riposta sulla settorializzazione di un sapere del quale hanno intuito l'unitaria profondità.

Ciò che penso circa i tratti imprescindibili della figura del mediatore mi induce ad affermare che, se è vero che il senso etico deve condurre lo stesso mediatore a prendersi cura degli altri libero da stereotipi mentali e comportamentali (e libero anche dalla paura dell'errore in quanto consapevole della possibilità di un suo superamento), va da sé che la formazione mai possa ritenersi conclusa: in primo luogo la persona così formata e impegnata nel suo lavoro ha bisogno di periodici momenti di verifica e di approfondimento delle competenze raggiunte e, soprattutto, necessita di rinvigorire le energie interiori, di confermare la propria motivazione ad agire, di un riequilibrio personale, emotivo e psicologico raggiunto attraverso il confronto con altri mediatori.

La formazione deve avere carattere di continuità per accompagnare le reali esigenze di crescita professionale e personale, e deve altresì mantenere le caratteristiche di un intervento calibrato sulle esigenze di ciascuno, assolutamente individuali, e perciò non riducibili a schemi prefissati.

Attualmente, invece, abbiamo un popolo di mediatori certificati in ossequio alle indicazioni minimali del ministero, ma di certo non adeguatamente abilitati.

Vorrei proporre un'ulteriore spunto di riflessione: perché mai il numero massimo dei partecipanti a ogni singolo corso è stato stabilito in 30?

Considerata la sostanziale differenza tra il piano informativo e il livello formativo nella scienza della formazione, il numero dei partecipanti a un corso si definisce in funzione del tipo di didattica che si intende erogare.

Pertanto, se il corso è di tipo operativo, professionalizzante, di messa in gioco di sé stessi - così come a mio parere dovrebbe essere la formazione del mediatore - gli iscritti non dovrebbero superare le 20 unità, ma se l'intervento è, invece, di tipo informativo, non esistono limiti alla platea, non ha senso porre obblighi di presenza e, in definitiva, quest'ultimo tipo di intervento formativo potrebbe essere tranquillamente erogato anche online ricorrendo, se è il caso, a piattaforme interattive.

Cambiare, dialogare, ascoltare: aprirsi per la soluzione dei conflitti

Ritengo essenziale soffermarmi su di un'abilità fondamentale, ma al pari di troppe altre assolutamente trascurata dagli attuali programmi di formazione del mediatore: l'esperienza mostra che, preliminarmente, il mediatore deve avere la consapevolezza dei retropensieri delle parti che spesso, se ignorati o travisati, compromettono ogni procedibilità reale del processo di mediazione, anche se, formalmente, l'atteggiamento delle parti è collaborativo e aperto.

Ciò comporta, fra l'altro, che l'approccio del mediatore presuppone disposizione e apertura al cambiamento, capacità di dialogare e ascoltare empaticamente per poter giungere a una prospettiva di composizione del conflitto e di risanamento delle relazioni fra le parti.

La disposizione verso il mutamento presuppone la percezione che esso sia possibile, richiede apertura mentale nei confronti del suo verificarsi.

Chi vive un conflitto pensa che superarlo non sia, di fatto, possibile e tende a credere che la relazione con l'attuale controparte sia stata sempre e sempre sarà, buia e ostile.

Chi vive il conflitto non ne vede il futuro, non crede nei positivi risultati dischiusi dalla mediazione.

Per questo nel mediatore deve essere particolarmente radicata la sensibilità nei confronti delle possibilità di cambiamento.

Cambiamento significa soprattutto saper cogliere le occasioni, anche se fagocitati da una quotidianità che impedisce di percepire segnali importanti e di vedere proficue evoluzioni.

Sovente si resta legati a vecchi schemi mentali, non ci si rende conto che molte serrature sono state cambiate o stanno per esserlo e, inconsapevoli di questo, ci si ostina a cercare di aprire le porte utilizzando le vecchie chiavi.

Il percorso di formazione del mediatore deve fondare e consolidare la convinzione della necessità di considerare il cambiamento quale condizione naturale del vivere: fino a che, anche nel segreto del nostro dialogo interiore, nutriamo la sfiducia che ciò sia possibile, saremo impossibilitati ad aiutare chi a noi è affidato.

Di fronte a ogni conflitto il futuro deve sempre essere immaginato, anche se il presente ingabbia in immagini negative: un presente affollato dal passato che non esiste più sul piano della cronologia, ma persiste sul piano del ricordo, ne subisce gli effetti e condiziona il modo di vedere presente e futuro, nel bene e nel male.

Per costruire una prospettiva di composizione del conflitto e di risanamento della relazione occorre essere convinti che potrà esserci "altro", diverso dal "qui" e "ora".

La resistenza più sottile è di ordine speculativo: si ritiene, cioè, che nulla possa cambiare e questo pensiero preclude la possibilità di immaginare soluzioni creative, anche per le remore di ordine emotivo, in quanto cambiare è

abbandonare situazioni con cui si è familiarizzato per andare verso l'ignoto, è andare incontro a qualcosa di incerto, non controllabile, insicuro.

L'itinerario ultraterreno di Dante è una metafora per qualsiasi tipo di crescita: le forze degli inferi attraggono verso il basso, ma superata una data soglia si verifica un ribaltamento e si comincia a salire spinti da forze che aiutano a vincere la pesantezza della cupa materialità, producendo un effetto moltiplicatore.

La principale resistenza al mutamento è rappresentata dai comportamenti di tipo statico e ripetitivo, dall'immobilità.

Questi schemi mentali determinano automatismi che impediscono, di fatto, la sperimentazione di efficaci modalità di superamento dei conflitti, e il mediatore deve disporre di mezzi per individuarli e scoprirli, sì da renderli meno condizionanti, pena il vedersi dipanare le situazioni senza esservi "dentro".

La disciplina normativa della mediazione ignora, tuttavia, i significati ontologici del conflitto e, quindi, la conseguente formazione umanistica del mediatore, che è profonda e va ben oltre i programmi riposti sulle sole tecniche di comunicazione i quali, a volte, si arenano a un livello superficiale, si arenano all'apprendimento di strategie simili a sovrastrutture che si sovrappongono alla persona, modi di essere formali, non congruenti con la sensibilità e la capacità di introspezione indispensabili al mediatore.

La "buona" formazione del mediatore

Alla formazione del mediatore non si arriva tramite schemi genericamente predisposti, ma grazie a una formazione volta, più che ad "addestrare" alla reiterazione di una scaletta nel rispetto di una sorta di *check list* del "buon mediatore", a insegnare a cogliere gli stati emotivi, a individuare con sensibilità tutti gli snodi che questa suggerisce.

Questa formazione necessita di particolari caratteristiche di rigore, profondità, significatività e non può essere pensata in modo lineare, bensì circolare.

Non deve, quindi, insistere su contenuti da apprendere sino alla loro piena acquisizione, ma è necessario che sappia fermarsi laddove il soggetto ha la possibilità di recepire, per proseguire poi con altri *input* per poi tornarvi, trovando la persona a un livello diverso dal precedente, un nuovo punto d'arrivo frutto della metabolizzazione ed elaborazione personale acquisita.

Una formazione che sappia andare oltre l'attuazione di un piano, di un programma rigidamente predefinito nei tempi e nella loro scansione: un progetto, quindi, costruito di volta in volta dal formatore insieme alla classe, secondo un atteggiamento vigile che consenta di cogliere l'osservazione del contesto e

le aspettative dei futuri mediatori, e immediatamente trasformarli in risposte formative.

Il tutto in un clima che consenta di far affiorare la persona e di metterla in condizione di liberare le sue capacità di empatia, di comunicazione profonda.

Una formazione che non permetta veli consolatori o ipocrisie, né di rifugiarsi nei massimi principi per ricercare l'accordo e l'adesione dei confliggenti, ma che si soffermi su concetti semplici sui quali costruire il vero cambiamento, quei concetti che sono tanto difficili da applicare quanto da vivere, ma che sono gli unici realmente incisivi.

Una formazione che sia metafora di quel che avviene in mediazione, che non inseguia efficienza e tempismo, ma che attraverso un'apparente indefinibilità faccia emergere le realtà più vere.

Questa impostazione può rappresentare anche uno stimolo alla rilettura delle relazioni della sfera personale, un allenamento a un ascolto competente e assiduo del proprio stato emotivo, a condizione che sia affidata a un formatore esperto che non si limiti semplicemente a preparare - come sovente si rileva - una "batteria" di casi di esercitazione presentati e proposti secondo una successione stabilita a priori.

L'enfasi tanto spesso riposta su preconfezionate simulazioni dall'esito scontato non consente, inoltre, al mediatore di acquisire padronanza nell'identificazione delle condizioni di praticabilità o non praticabilità della mediazione stessa.

La formazione efficace deve contemplare la presentazione di più modelli operativi, l'esposizione degli interventi possibili durante un incontro di mediazione, nonché la spiegazione degli elementi di metodologia generale e specifica; soprattutto, però, deve tendere allo sviluppo delle qualità richieste a un mediatore, vale a dire la conoscenza di sé e l'incontro con i suoi conflitti personali.

In primis la capacità di dialogo esercitato, prima che con gli altri, con se stessi.

Il mediatore nel corso di un procedimento è coinvolto come persona, con la sua esperienza, la sua sensibilità, le sue debolezze, ma anche con le sue forze.

Rischia, se non adeguatamente preparato, di subire il conflitto altrui, di assorbirne inconsapevolmente le scorie emotive, il malessere profondo, di rimanerne, in definitiva, "ustionato", ovviamente non riuscendo a essere utile ad alcuno.

Prepararsi al compito di mediatore presuppone un percorso che inizia dalla persona e ritorna alla persona.

Conclusioni

In sintesi, ritengo - e lo sperimento in ogni intervento formativo affidatomi - che il percorso di formazione del mediatore, al pari di ogni altro soggetto che

abbia l'esigenza di affrontare professionalmente relazioni interpersonali in ambito professionale, aziendale, sociale, debba essere organizzato in modo che:

- si entri direttamente nel territorio emotivo della persona del mediatore, secondo l'ipotesi che si impara vivendo e riconoscendo i propri sentimenti positivi e negativi, senza censure o ipocrisie;
- ci si eserciti a eliminare ogni parametro di giudizio proprio dell'attività razionante per affidarsi esclusivamente al sentire con tutti i sensi, riscoprendo anche la corporeità;
- si escluda l'adozione di qualsiasi "ricetta" o tecnica preconfezionata, poiché il campo emozionale non ha connotazioni di prevedibilità, ma si pone nella sfera dell'irrazionale;
- si coltivi la ricerca permanente e a livelli profondi della propria e altrui emotività;
- si accolga un percorso formativo personalizzato, ma arricchito dal confronto con le diversità dei colleghi del medesimo gruppo in corso di formazione, in modo da comprendere "toccando con mano", quindi a sentire (latino *sentio*) a livello emotivo l'effettiva esistenza della diversità dell'altro. L'accoglienza della diversità dell'altro è resa a sua volta possibile dal fatto che ciascuno ha avuto l'opportunità di esprimere la propria;
- si sperimenti il cambiamento del proprio modo di sentire e di essere attraverso la valorizzazione della propria esperienza di vita quotidiana, che scaturisce dalla lettura che ne facciamo e che riconduce, in modo diverso, alla sua conoscenza.

Una formazione coinvolgente e operativa, quindi, in cui il futuro mediatore si mette in gioco direttamente. Vengono provate, così, "sul campo" tutte le modalità di essere proprie di un mediatore che non si fermi al ruolo di intermediario per il raggiungimento di compromessi o di accordi stipulati su di un piano solo oggettivo e superficiale, senza individuare e recepire i significati profondi sottesi a ogni conflitto.

Questa modalità di formazione fa sperimentare direttamente la dimensione etica del mediatore, che si esprime anche nel "vedere" l'altro, il suo mondo interiore, il punto di vista che ne è l'espressione.

A questo atteggiamento si ispira la formazione del mediatore che non può che avere al centro la deontologia, secondo i canoni di un atteggiamento sincero, di assoluta trasparenza, bandendo ogni frangia di ipocrisia verso se stesso e gli altri.

Se è vero come è vero che il mediatore si "sporca le mani" in mediazione, nel senso che "sta in mezzo in uno spazio partecipato", è opportuno che ciò avvenga nella maniera più rispettosa possibile verso le parti in conflitto.

I mediatori "certificati" lo sanno fare? Non lo sappiamo, in quanto legge e regolamento nulla dicono circa le possibilità di verifica, anzi:

- non delineano un sistema di riferimento per l'azione valutativa interna ai corsi;
- sono privi di ogni correlazione, che invece dovrebbe essere stretta, fra la dimensione valutativa e l'efficacia dell'intervento formativo;
- non individuano spazi per la definizione di pratiche condivise fra tutti gli enti di formazione accreditati dal ministero.

Vi sono, quindi, tutti i presupposti per radicare una situazione estremamente variegata quanto a qualità ed efficacia della “mediazione delle controversie civili e commerciali” offerta da diversi organismi: del resto, anche la “*Risoluzione del Parlamento europeo del 13 settembre 2011 sull'attuazione della direttiva sulla mediazione negli Stati membri, impatto della stessa sulla mediazione e sua adozione da parte dei Tribunali*”¹⁰ sottolinea (comma 18) come «siano necessarie una consapevolezza e una comprensione maggiori della mediazione e ulteriori azioni a favore dell'istruzione».

Riferimenti bibliografici

- Aa. Vv., *Access to Justice*, a cura di Cappelletti M. e Barth W., Milano, Giuffrè, 1978.
- American Bar Association, “Report on the National Conference on minor dispute resolution”, *Dispute Resolution*, numero monografico di The Yale Law Journal, 1979.
- Martello, M., *Educare con SENSO senza disSENSO*, Franco Angeli, Milano, 2008.
- Martello, M., *Il mediatore di successo*, Giuffrè, Milano, 2011.
- Martello, M., *Intelligenza emotiva e mediazione*, Giuffrè, Milano, 2004.
- Martello, M., *L'arte del mediatore dei conflitti*, Giuffrè, Milano, 2008.
- Martello, M., *Mediazione dei conflitti e counselling umanistico*, Giuffrè, Milano, 2006.
- Martello, M., *Sanare i conflitti*, Guerini e Associati, Milano, 2010.
- Mediaries, numero monografico doppio (15-16) *Sulla disciplina della mediazione per la conciliazione delle controversie*, Bari, 2010.
- Morineau, J., *L'esprit de la médiation*, Eres Trajets, Paris, 1998, trad. it., *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 2000.
- Pisapia, G., (a cura di), *Prassi e teoria della mediazione*, Cedam, Padova, 2000.
- Pisapia, G., Antonucci, D., (a cura di) *La sfida della mediazione*, Cedam, Padova, 1997.
- Resta, E., *Il diritto fraterno*, Laterza, Roma-Bari, 2002.
- Resta, E., *La certezza e la speranza: saggio su diritto e violenza*, Roma-Bari, Laterza, 1996.
- Scaparro, F., (a cura di) *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzione alternativa delle controversie*, Guerini e Associati, Milano, 2001.
- Six, J-F., *Le temps des Médiateurs*, Edition du Seuil, Paris, 1990.
- Vaccà, C., Martello, M., *La mediazione delle controversie*, Ipsoa, Milano, 2010.

¹⁰ Strasburgo, 13 settembre 2011 (2011/2026 INI).