

VIAGGIO NELLA MEDIAZIONE/ L'asso nella manica del professionista

Un conciliatore psicologo

Il conflitto può essere una risorsa per le parti

DI DAMIANO MARINELLI
E LUCA DATTOLO

Il mediatore come psicologo. In quanto terzo imparziale, il mediatore si trova in una posizione unica nel tenere e trattenerne una prospettiva generale su ciò che accade all'interno del conflitto tra le parti. Tale posizione equidistante rappresenta sicuramente un vantaggio ai fini di una soluzione positiva e di comune soddisfazione per le parti stesse. Il mediatore, infatti, quale professionista preparato al riconoscimento e alla gestione dei conflitti, è capace di percepire l'opportunità di aiutare le parti a muoversi e, in un certo senso, a trasformare i propri atteggiamenti, passando da uno stato di rabbia e di debolezza a uno di forza e di sensibilità nei confronti della controparte. Il conflitto, in sede di mediazione, offre al mediatore l'opportunità di incidere sul modo con cui le parti si trattano a vicenda nelle loro relazioni umane, aiutandole a trovare modi nuovi per agire e interagire tra loro e per sperimentare nuove strade per la gestione delle proprie dispute.

Quando v'è una lite in corso tra due o più soggetti (sia che si tratti di persone fisiche o di persone giuridiche) si tende a pensare che ci sia una frattura insanabile che divide le stesse parti irreversibilmente; è per questo che si crede che l'unica via d'uscita possibile sia quella di affidare la questione a un legale di fiducia al fine di ottenere giustizia. Potrà sembrare strano ma, contrariamente a

quello che si pensa, il conflitto, la lite, il diverbio più o meno acceso tra le parti, legano le stesse l'una all'altra più di quanto non sia stato in grado di fare il contratto stipulato o il rapporto che le univa e che nel momento dell'insorgenza del conflitto si è incrinato.

Il conflitto è, infatti, una risorsa enorme per i rapporti interpersonali di ogni tipo e natura e perciò non va imbrigliato o ghetizzato in maniera tale da farlo risultare il «male» da sconfiggere.

Quello che deve sconfiggersi è piuttosto l'indifferenza delle parti in conflitto, la freddezza dei rapporti, il pretendere ragione a tutti i costi, la volontà



di «distruggersi» in un'aula di tribunale, sebbene ci siano i presupposti per continuare a collaborare. Il conflitto di per sé non è né positivo né negativo; vero è invece, che esistono aspetti negativi del conflitto gestito in maniera sbagliata! Secondo alcuni autori la comunicazione e il conflitto assomigliano ad un «pharmakon», in quanto sarebbero, per così dire, neutri o meglio ambivalenti, nel senso

che potenzialmente sarebbero sia «patologia» che «cura» nelle relazioni interpersonali e sociali. Se, come del resto siamo abituati a fare, consideriamo il conflitto come un'entità negativa e da sconfiggere, allora la migliore soluzione da perseguire si avrà necessariamente nelle vie giudiziarie classiche: un giudice cui sarà affidato il caso presentato da un legale di fiducia che si relazionerà con l'autorità giudicante, e con l'avvocato di controparte. Se, quindi, il conflitto è male, l'unica via di salvezza che si può percorrere quando in esso ci si trovi coinvolti, è quella di ricorrere allo stato (e per esso all'autorità giudiziaria) che ha

il compito di proteggerci, sviluppando una decisione (sentenza) che metterà fine al nefasto accadimento. Questo risulta essere, solitamente, l'atteggiamento psicologico e culturale che la nostra società manifesta all'atto dell'approccio al fenomeno del conflitto. Il processo ordinario, però, sebbene il giudice che lo dirige sia un soggetto neutrale, autorevole e autoritario, non riavvicina le parti in conflitto e non ristabilisce un'efficace comunicazione tra le stesse ma, al contrario, rafforza necessariamente la contrapposizione, individuando vincitori e vinti.

Il conflitto, quindi, viene a essere considerato alla stregua di un evento di tipo patologico, un reale problema da risolvere in modo squisitamente tecnico a opera di chi è stato istruito a farlo, nell'ambito di una proce-

dura a contenuti altamente formalizzati, quale è il giudizio di tribunale.

Se, invece, provassimo a considerare il conflitto come «risorsa» e anche «positiva», e non come limite, allora si potrà comprendere come lo stesso conflitto costituisca un'importante opportunità di confronto con la controparte. E infatti, rendere il conflitto una opportunità significa sfruttare in maniera superlativa l'utilità derivante dallo stesso, partecipando come attore alla soluzione della controversia e non rimanendo a osservare inerte la decisione presa da altri sulla propria posizione.

Il nostro ordinamento non ammette ingerenze private e auto-composizioni di controversie di natura penale che necessariamente debbono essere risolte nelle sedi istituzionalmente preposte a ciò (le aule di giustizia). Anche nell'ambito del diritto civile, alcuni tipi di controversie, si pensi per esempio a quelle vertenti sui diritti c.d. indisponibili, hanno necessità di essere composte esclusivamente dinanzi a un giudice. Per tutte le altre ipotesi di controversie, però, il nostro ordinamento tollera che i privati cittadini, in qualunque forma di aggregazione (individuale, societaria, istituzionale ecc.), possano risolverle anche autonomamente. Perché, allora non cogliere tale possibilità, anche alla luce del fatto che il conflitto può avere effetti positivi?

— © Riproduzione riservata —

Secondo di una serie di articoli - Il primo è stato pubblicato il 13/10/2011

