Franco Minghelli

La sottile arte di mediare

i modelli della realtà

Uno studio per la mediazione civile
sui principi delle interazioni sociali

Prima edizione gennaio 2013

Copertina di Franco Minghelli
"*Dallo scontro all'incontro*"

ISBN 9788867555314
Narcissus Self Publishing

A Victor

per avermi costretto ad ascoltare
con attenzione, con rispetto e senza timore
il suo mondo
il mio mondo
ed il mondo attorno a noi

Indice

Premessa

Introduzione

Parte Prima: Dissertazioni sulle interazioni umane e sulla costruzione della realtà

1. Principi di base dell'interazione umana
1.1. Relazione e Contenuto
1.2. Realtà e Verità
1.2. Vivere nel passato, nel presente o nel futuro?

2. Modelli di Relazione per eccellenza: le filosofie
2.1. Filosofia teoretica e filosofia pratica
2.2. Filosofia cosmologica nell'antico Egitto
2.3. Talete di Mileto
2.4. Eraclito e la dottrina dei contrari
2.5. Pitagora
2.6. La scuola eleatica e la dimostrazione per assurdo
2.7. Pluralismo
2.8. Sofistica e primo Relativismo
2.9. Socrate e la maieutica
2.10. Platone
2.11. Aristotele
2.12. Stoicismo
2.13. Scetticismo ed Agnosticismo
2.14. Eclettismo
2.15. Estetica ed Etica
2.16. Filosofia medievale
2.17. Umanesimo e Rinascimento
2.18. Machiavelli
2.19. Galileo ed il metodo scientifico
2.20. Cartesio e la metafisica
2.21. Empirismo
2.22. Illuminismo
2.23. Positivismo
2.24. Deduzione ed Induzione

2.25. Costruttivismo
2.26. Stato etico e Stato liberale
2.27. Filosofie orientali
2.28. Conclusioni alla parte dedicata alle filosofie

3. Modelli di Contenuto per eccellenza: le scienze
3.1. Biologia
3.1.1. Genetica
3.1.2. Reazioni ed interazioni delle cellule
3.1.3. Ecologia

4. Sociologia
4.1. Identità
4.2. Ruolo
4.3. Azione
4.4. Personalità e carattere
4.4.1. Enneagramma dei tipi psicologici
4.4.2. Teoria dei Big Five
4.4.3. Teoria del Temperament and Character Inventory (TCI)

5. Neurologia
5.1. Il cervello
5.2. I neuroni
5.3. Malattie e disturbi mentali

6. Pedagogia
6.1. Psichiatria e psicologia in pillole
6.2. Pedagogia
6.3. Johan Pestalozzi
6.4. Friedrich Fröbel ed il Kindergarten
6.5. Il metodo Montessori

7. Psicoterapia e Relazione d'aiuto
7.1. Psicoanalisi freudiana
7.2. Carl Gustav Jung
7.3. La Gestalt e l'attenzione per il Modello dell'individuo
7.3.1. I bisogni della persona
7.3.2. Un tipo di resistenza ai Modelli opposti: l'aggressività
7.3.3. Interventi sull'aggressività: il "qui ed ora" e la confusione
7.3.4. La tecnica della consapevolezza

7.3.5. I meccanismi di resistenza al contatto con l'esterno
7.4. La terapia non direttiva basata sulla persona
7.5. Teoria dell'Analisi Transazionale
7.5.1. Analisi funzionale
7.5.1.1. La fame di stimoli: le carezze
7.5.1.1.1. La richiesta delle carezze
7.5.1.1.2. L'accettazione delle carezze
7.5.1.1.3. La donazione delle carezze
7.5.1.2. La fame di riconoscimento: conferma, rifiuto, disconferma
7.5.1.2.1. Le tre P: permesso, protezione, potenza
7.5.2. Analisi strutturale
7.5.2.1. Le posizioni di vita e l'OK Corral
7.5.2.2. Il Genitore affettivo ed il Genitore normativo
7.5.2.3. Il Bambino libero ed il Bambino adattato
7.5.2.4. L'Adulto
7.5.2.5. Le interferenze degli stati dell'Io
7.5.3. Analisi transazionale
7.5.4. La fame di struttura e le transazioni complesse
7.5.4.1. Le transazioni complesse in mediazione
7.5.5. I copioni di vita
7.5.6. Il copione di vita di disuguaglianza
7.5.6.1. Individualismo e competitività
7.5.6.2. Giochi di potere
7.6. Programmazione neurolinguistica (PNL)
7.6.1. La mappa non è il territorio
7.6.2. I canali sensoriali
7.6.3. Il processo di scelta: il T-O-T-E
7.6.3.1. Il T-O-T-E in azione nei sistemi rappresentazionali
7.6.4. Riconoscere la struttura del sistema rappresentazionale
7.6.5. Interagire sullo stesso sistema rappresentazionale
7.6.6. Un blocco del sistema rappresentazionale: l'incongruenza
7.6.7. Le funzioni confuse: causa-effetto e lettura del pensiero
7.6.8. La pnl è manipolatoria?

8. Scienza dell'interpretazione
8.1. Comunicazione interpersonale
8.2. Comunicazione lineare e comunicazione circolare
8.3. Gli assiomi della comunicazione
8.3.1. Non si può non comunicare

8.3.2. Livelli comunicativi di contenuto e di relazione
8.3.3. La punteggiatura nella sequenza di eventi
8.3.4. Comunicazione numerica e comunicazione analogica
8.3.5. Interazione complementare e simmetrica
8.4. Comunicazione paradossale
8.5. La struttura del linguaggio (pillole ulteriori di pnl)
8.5.1. Interventi sulle cancellazioni
8.5.2. Interventi sulle deformazioni nominalizzanti
8.5.3. Interventi sulle generalizzazioni
8.6. La teoria della mente
8.7. La regola di Albert Mehrabian: 7%-38%-55%
8.8. Negazione attiva e negazione passiva
8.9. Comunicazione intrapersonale (interna)

9. Principi di base del Marketing (ad uso del mediatore)
9.1. Il bisogno di fiducia
9.2. I diversi orientamenti dell'impresa
9.3. Comprendere il processo di acquisto
9.4. La formazione del prezzo

10. Principi giuridici attorno alla mediazione
10.1. Interpretazione della legge
10.2. Cosa la legge stabilisce per la mediazione e per il mediatore

Conclusioni alla prima parte del libro

Parte seconda: I modelli della Realtà

11. Anatomia del Modello della Realtà

12. Genesi ed evoluzione del Modello
12.1. Come nasce il Modello
12.2. Costruzione o adesione?
12.3. L'adesione al Modello altrui
12.4. Il rifiuto del Modello di Contenuto
12.5. Il rifiuto del proprio Modello di Relazione
12.6. Il rifiuto del Modello di Relazione altrui
12.7. La chiave per il cambiamento: integrare i Modelli della Realtà

13. Tipologie dei Modelli della Realtà

13.1. Modelli dogmatici
13.2. Modelli tolleranti
13.3. Modelli flessibili e aperti
13.4. Modelli incoerenti
13.5. Modello di Relazione all'eccesso 1: la massa
13.6. Modello di Relazione all'eccesso 2: la politica
13.7. Modello di Contenuto all'eccesso: l'autismo
13.8. A proposito dei Modelli inaccettabili

14. Il linguaggio emotivo
14.1. Il significato stereotipato delle emozioni
14.2. Il significato naturale delle emozioni
14.3. L'assertività al naturale

15. Tutta una questione di presupposti

Conclusioni alla seconda parte del libro

Parte terza: I Modelli della Realtà nei conflitti

16. Il conflitto
16.1. Definizione di conflitto
16.2. L'ascolto passivo
16.3. L'ascolto attivo

17. I presupposti per il conflitto

18. I presupposti per la risoluzione del conflitto
18.1. L'empatia

19. Tre tipologie di conflitto
19.1. Il conflitto tra Relazione e Contenuto
19.2. Il conflitto tra Relazione e Relazione
19.3. Il conflitto tra Contenuto e Contenuto

20. Quando il presupposto è causa del problema
20.1. Genitori e figli
20.1.1. Lo stereotipo del bambino egoista
20.1.2. Lo stereotipo del bambino capriccioso
20.1.3. I nodi dell'educazione dei figli

20.2. Il trattamento dell'autismo
20.3. Modelli della Realtà allo stadio
20.4. Stereotipi da ufficio
20.5. I presupposti per la mediazione
20.5.1. Presupposti giuridici
20.5.2. Presupposti concettuali

Conclusioni alla terza parte del libro

Parte quarta: I Modelli della Realtà all'opera nella mediazione

21. Di quale mediazione stiamo parlando
21.1. La mediazione civile come la intendono i mediatori facilitativi
21.2. Differenze tra mediazione e conciliazione
21.3. Differenze tra mediazione e arbitrato
21.4. Differenze tra mediazione e consulenza tecnica
21.5. Differenze tra mediazione e transazione

22. Analisi di una procedura tipo di mediazione
22.1. L'attivazione della procedura presso l'Organismo di Mediazione
22.2. La lettura del fascicolo
22.3. La preparazione del tavolo di mediazione
22.4. L'accoglienza delle parti
22.5. Il discorso iniziale
22.6. La prima sessione congiunta
22.7. La prima sessione privata (sessione di Relazione)
22.8. La seconda sessione privata (sessione di Contenuto)
22.9. La seconda sessione congiunta (integrazione tra Modelli)
22.10. La sessione congiunta finale (sessione di accordo)
22.11. La gestione della proposta di mediazione
22.12. Il lavoro con gli assistenti delle parti
22.13. La verifica dei margini di accordo

Conclusioni alla quarta parte del libro

Conclusioni a questo libro

Ringraziamenti

Bibliografia

Premessa

E' passato mezzo lustro da quando mi affacciai per la prima volta al mondo della conciliazione in ambito civile, attraverso il corso di 36 ore di Unioncamere alla Camera di Commercio di Genova; all'epoca – si parla del 2006 – era l'unico tipo di corso che permetteva a chi non era un giurista di diventare Conciliatore. A dirigere le danze due colleghi geometri-conciliatori, due guru dai quali alla fine della fiera non mi sono più staccato: Filippo Vircillo, attuale Presidente e formatore dell'Organismo Nazionale Interprofessionale di mediazione Geo-c.a.m. - facente capo al Consiglio Nazionale Geometri - e Alessandro Ombrina, collega, mediatore, formatore presso lo stesso organismo.
Le mie aspettative iniziali furono quelle di formarmi come una specie di arbitro. "Che bello – pensai – ho l'occasione di mettere a disposizione la mia professionalità per risolvere i problemi alla gente". In fondo fin da bambino intervenivo spesso nelle liti tra i miei compagni di scuola e proponevo soluzioni che accontentavano tutti e permettevano di uscire dal conflitto e di continuare a giocare tutti insieme. Pensavo che sarebbe stata una buona occasione per rendermi più utile per la società di cui faccio parte.
Tuttavia, fin dalle prime battute del corso, tali mie aspettative furono un po' gelate e rese confuse da quello che è ancora oggi il mantra della mediazione facilitativa: "Noi non siamo qui per decidere alcuna soluzione per le parti in lite: facciamo una conciliazione (*oggi leggasi mediazione, N.d.A.)* facilitativa, ossia facilitiamo la comunicazione tra le parti in modo che siano le parti stesse a risolvere il loro conflitto individuando personalmente le loro soluzioni". All'inizio non compresi molto bene il senso di tutto ciò: "ma scusate un attimo: se le parti hanno un conflitto è perché non sanno trovare la soluzione, ed è evidente che se non l'hanno trovata finora è perché non ce l'hanno, non sanno come trovarla. Allora vengono da me, che sono mediatore, geometra, tecnico esperto, ed io forte della mia esperienza, fornisco loro la soluzione che serve; ovviamente sì che dovrò ascoltarli, capirli, ma in che modo possiamo credere che le parti abbiano la loro soluzione? E se la soluzione che hanno è sbagliata, non è mio dovere farglielo presente e correggerli? Oppure, il conflitto che le parti hanno tra di loro, come generalmente succede, non è forse dovuto al fatto che qualcuno di loro mente? E se fanno i furbi? Non è mio dovere correggere questi atteggiamenti, mostrando loro qual è la realtà ed il modo giusto di comportarsi?"
La risposta che ho sempre ricevuto a tutto questo è secca: NO!

"No" nel senso che si può fare diversamente: se riconosciamo che le parti non vedono la soluzione perché non ne hanno i mezzi, anziché fornirgli direttamente la soluzione possiamo limitarci a fornir loro i mezzi: ossia li aiutiamo appunto a parlarsi e ad ascoltarsi; se la soluzione è sbagliata secondo la legge lo faremo presente, ma se la riteniamo sbagliata nel merito o nell'opportunità, dovremo imparare a riflettere tutti insieme sul perché pensiamo che lo sia, ammesso che lo sia. Se qualcuno fa un po' troppo il furbo, ecco dunque la necessità d'imparare tutta una serie di tecniche di comunicazione per individuare, strutturare e reagire al gioco oscuro della parte in questione.

Guidato dalla curiosità e dall'entusiasmo dell'ambiente, dalla voglia d'imparare comunque una cosa nuova, ho superato le perplessità iniziali e ho accettato di buttarmi nella mischia, fatta di tanti corsi di formazione, tante simulazioni, tanti confronti, tanto esercizio anche nella quotidianità. Fino ad arrivare a condurre la prima vera conciliazione, volontaria, in cui mi sono trovato abbastanza facilmente e istintivamente a guidare le parti nella loro comunicazione, senza dire loro cosa dovevano fare riguardo ai loro problemi, alle loro questioni che sentivo non appartenermi, ma piuttosto intervenendo ogni qualvolta un dubbio o una resistenza bloccavano la loro negoziazione: si trattava a quel punto di ragionare ulteriormente con loro, spesso in privato, su quali fossero gli elementi individuati come negativi, se e come la parte riteneva di poterli superare. A proporre le soluzioni pratiche ci pensarono abilmente i tecnici assistenti delle parti, un avvocato da un lato ed un geometra dall'altro, e questo fatto mi sollevò mentalmente dalla responsabilità di farmi carico della loro soluzione, restando concentrato sulle modalità d'interazione delle parti stesse. Che è poi quello che la mediazione come istituzione ci chiede ed impone.
L'esito decisamente positivo di una siffatta conciliazione (le parti lasciarono il tavolo soddisfatte e rilassate) mi aprì ulteriormente gli occhi riguardo al modello di mediazione facilitativa fino ad allora propostomi, aiutandomi a superare ogni dubbio: davvero è possibile interagire con le parti in lite in modo diverso da un arbitrato, o qualsivoglia consulenza, e con un esito persino più favorevole.

Con l'avvento del decreto legislativo n. 28 del 2010 la mediazione diventa parte integrante del diritto civile, e fino alla recente sentenza della Corte Costituzionale del novembre 2012, anche dello stesso processo civile. S'impose quindi un'ulteriore e maggiore regolamentazione della materia soprattutto in ambito di formazione, cultura e preparazione dei mediatori.

Conseguentemente ci viene proposto ed imposto un ulteriore corso di 50 ore, che in pratica significa "ricominciare da capo". Un corso che, curiosamente, mi ha fatto comprendere che nella conciliazione da me svolta di cui sopra, nonostante l'esito favorevole io abbia commesso diversi errori – potevo cioè farla molto meglio; la prova che gli esami non finiscono mai, e non è una brutta cosa.
Nel frattempo sono diventato valutatore dei mediatori per conto dello stesso Organismo di mediazione Geo-c.a.m., con un corso apposito e relativa valutazione da parte della Camera Arbitrale di Milano.
Lavorando come valutatore dei colleghi mediatori sono stato costretto a sperimentare tante diverse visioni personali riguardanti la mediazione. Valutare colleghi mediatori significa infatti relazionarsi con persone che condividono sì un percorso, ma spesso tale percorso lo vedono strutturato in maniera più o meno differente. Il confronto critico e costruttivo diventa inevitabile. Anzi, è proprio l'oggetto della valutazione. La necessità per il valutatore di motivare i suoi giudizi mi ha spinto, e mi spinge ogni volta, ad analizzare non solo il comportamento del candidato, ma soprattutto il mio comportamento, il mio giudizio nei suoi confronti. In più, particolare importanza riveste lo svolgere all'interno della stessa valutazione il ruolo della parte in conflitto, perché mi fa toccare con mano, vivere e capire come la parte può affrontare la procedura, quali sono le sue aspettative, i suoi bisogni, le sue emozioni e i suoi desideri, e come ci si può sentire di fronte a mediatori che, dovendo trattare un problema proprio della parte, ascoltano e collaborano rispetto a mediatori che s'impongono, o piuttosto che con mediatori passivi o iperattivi. All'inizio, al termine di ogni prova, benché fossi sempre consapevole della qualità dell'operato del candidato di turno, sulle primissime mi riusciva difficile concretizzare tali sensazioni in un giudizio razionale, ricco ed inconfutabile. Mi sorpresero e mi incuriosirono molto anche le prime forti resistenze di diversi candidati al modello facilitativo da noi proposto.
Ho ritenuto quindi necessario, per migliorarmi, di studiare ulteriormente le caratteristiche, le origini, i principi, le qualità e le opportunità su cui si fondavano le opinioni diverse. Attraverso la lettura di svariati testi dei più grandi esperti in ambito di mediazione civile, di negoziazione, di psicologia della comunicazione, di pedagogia, di psicoterapia; attraverso un corso propedeutico al Counseling integrato, nel quale ho subìto ed imparato molto proficuamente gli esiti dell'ascolto attivo e la natura della relazione d'aiuto; attraverso diverse altre pubblicazioni tanto cartacee quanto internettiane; infine anche grazie alla messa in pratica quotidiana e verifica costante di tutto ciò che ho potuto imparare ho avuto accesso diretto a quelle grandi

esperienze che il percorso formativo del mediatore civile fin dall'inizio invoca: comprendere l'esistenza ed i meccanismi dei modelli personali della realtà, miei e degli altri, che sarà comunque il tema principale di questo libro; comprendere l'ascolto attivo, cos'è e come funziona; comprendere il ruolo e le aspettative delle parti e del mediatore nella mediazione e nei conflitti in generale; comprendere la relazione d'aiuto; comprendere la natura del conflitto sulla base dei modelli della realtà; comprendere le emozioni; comprendere or dunque il lavoro del mediatore, i dubbi, le resistenze, le difficoltà ma anche le opportunità, i vantaggi che vi ruotano attorno.

Questo lavoro ha avuto per me scrivente risvolti così positivi e rapidi per l'attività di mediazione, per la vita di tutti i giorni, per l'attività professionale, per i rapporti con gli amici, coi famigliari e con l'ambiente con cui si viene in contatto, da produrmi una nuova visione del mondo notevolmente più arricchita rispetto a prima, che mi permette di ottenere molte più risposte di quelle che ottenevo finora; e che mi permette di comprendere meglio ogni giorno il mio modello della realtà e quegli degli altri

Tuttavia questo libro non ha alcuna intenzione di insegnare nuove tecniche di mediazione da considerarsi "più corrette", "più efficaci", "più semplici". Né prometterà l'eldorado a chi sceglierà di leggermi, o al contrario sciagure e biasimo per chi deciderà di non fidarsi. Non è un libro per dire che la mediazione giusta va fatta così piuttosto che cosà. Non si parla quasi per niente di tecniche perché da un lato ce ne sono tante e ce ne saranno sempre più di nuove, dall'altro perché la letteratura sulle tecniche di mediazione è sufficientemente ricca ed ampia. E terzo, io non ho ancora scoperto nuove tecniche oltre quelle già note, insegnate ed applicate. Questo è un libro sui *princìpi* della mediazione; sui principi che stanno all'origine delle maggiori tecniche di mediazione. Mi ero, infatti, accorto che avevo fortemente bisogno di conoscere questi principi per capire pienamente il senso, l'utilità, la funzionalità delle stesse tecniche di mediazione che mi sono state insegnate, a cui fortemente credo e che quindi non rinnego.

Questo testo raccoglie il frutto di un anno di lavoro: è una raccolta critica di studi, idee ed opinioni già ampiamente proposti nei secoli e nei decenni passati da grandi luminari del passato e del presente, da cui le tecniche di mediazione, negoziazione, comunicazione, ascolto, problem solving, coaching e counseling discendono direttamente. Avevo bisogno di capire perché mi veniva richiesto dal sistema di cambiare percorso adottando modi diversi e nuovi di propormi alle parti coinvolte, rispetto a quello che ho sempre fatto e che mi è sempre stato insegnato di fare. Avevo bisogno di

capire come mettere in pratica questo cambiamento e superare le difficoltà che mano a mano mi si paravano davanti. Nel mettere nero su bianco tutti i miei studi e le mie riflessioni, per fare ordine nella mia testa, mi è uscito questo libro: non ci sono grandi scoperte, qui troviamo tutte cose che in realtà già sappiamo e già pratichiamo, ma non sempre in maniera consapevole. Questo studio mi ha permesso di capire cos'è e come funziona la mediazione, cos'è e come funziona un conflitto, cos'è e come funziona un rapporto interpersonale, cos'è e come funziona un'emozione, cos'è e come funziona la mente. Mi ha permesso di sapere, di vedere, di provare, di capire, di credere. Ma soprattutto di conoscere. Conoscere le basi di una materia estremamente complessa e dinamica quale è il mondo dell'uomo. Una conoscenza che non ha mai una fine perché riguarda una materia che non ha una fine, non si ferma mai. Anzi ultimamente ha pure preso un'accelerazione notevole, spesso insostenibile. E' estremamente dinamica, variabile, variopinta, imprevedibile, poco schematica.

L'obiettivo di questo libro è di fornire elementi di analisi e critica sui principi e le dinamiche di un modello umano qual è quello della mediazione civile; elementi che il lettore sarà libero di decidere se prendere in considerazione, se analizzare a sua volta, arricchire od impoverire, ed infine se applicare o meno al proprio personale modello; ciò nella speranza di aiutare i soggetti coinvolti nella mediazione civile ad arricchire le proprie conoscenze sul tema, a trovare risposte a dubbi e incertezze o, meglio ancora, conferme.

Anche se questo testo è chiaramente rivolto ai mediatori civili, dal momento che raccoglie elementi tratti dalla psicologia comune può essere utile anche per la vita di chi non fa mediazione civile; dopotutto la vita di tutti i giorni è una continua mediazione – sul lavoro, negli affari, in famiglia, con gli amici, talvolta in politica, nel traffico, con la burocrazia, oppure persino con se stessi. La bibliografia su cui si basa il presente lavoro è frutto di ampi studi sui rapporti interpersonali ed intrapersonali di natura comune: come, quando e perché le persone si comportano in determinati modi piuttosto che in altri.

Per poter fare delle scelte è importante disporre di più mezzi possibili, idee e quindi alternative. Più mezzi si hanno a disposizione, più libertà e possibilità si avranno nello sceglierli e quindi nell'agire. La mediazione è un'attività di fornitura di mezzi per risolvere o prevenire un conflitto. Mi auguro che quest'opera sia una valida fornitura di mezzi per comprendere al meglio la mediazione, così come lo è stata per me. A tutti buona lettura!

Franco Minghelli

Introduzione

La mediazione civile, tra cui quella di tipo facilitativo, introdotta in Italia con la legge 18 giugno 2009 n. 69 e successivi decreti, si basa su diversi principi di comunicazione e di negoziazione che furono studiati e razionalizzati in passato da medici psicoterapeuti, da psicologi, da linguisti, da pedagogisti, da sociologi di fama mondiale. Sebbene al momento attuale la formazione del mediatore sia maggiormente focalizzata sulle tecniche di comunicazione e di negoziazione, peraltro in questo modo inquadrata e definita dalla normativa, gran parte del lavoro che il mediatore è chiamato a svolgere riguarda soprattutto la psicologia dei soggetti coinvolti: tanto le parti quanto il mediatore stesso, per non parlare dei professionisti che assistono le parti. Il mediatore è di fatto chiamato a prestare una grande attenzione ai bisogni e alle aspettative delle parti, così come alle loro emozioni – paura, orgoglio, dubbi, sfiducia, rabbia e rancori, speranze; egli stesso è però sottoposto più che in altri aspetti dell'attività professionale a limitazioni della propria libertà di azione a favore dell'autonomia delle parti, nonché rischia di fare da parafulmine alle tensioni tra i soggetti coinvolti. Inoltre deve saper lavorare affinché le parti in conflitto migliorino l'ascolto e la comunicazione reciproca. Gli viene quindi richiesto di avere tra le altre cose un'adeguata conoscenza e controllo delle proprie emozioni e delle proprie dinamiche mentali.
Le tecniche di negoziazione ad uso dei mediatori – in particolare la PNL – sono figlie dirette proprio di quegli studi di cui ho accennato sopra, ma di fatto vengono rese disponibili al mediatore nella loro forma, diciamo, finale. Lo studio che c'è a monte è in effetti talmente tanto complesso ed elaborato che probabilmente renderebbe le cose ancora più ostiche: quello che viene presentato ed utilizzato dai tecnici della mediazione si riduce ad una sorta di procedura pragmatica che il discente è invitato ad applicare con fiducia.
Una difficoltà che avevo io e che ho frequentemente riscontrato anche tra i miei colleghi mediatori è che applicare una procedura più o meno standardizzata senza conoscerne a fondo le motivazioni ed i principi che stanno a monte – anzi, addirittura basandosi su convinzioni e principi opposti – rende l'attività di mediazione spesso poco comprensibile, ostica, di difficile o dubbia applicazione, facile in teoria ma difficile in pratica, ed ingabbia altrettanto spesso quella flessibilità di cui il mediatore stesso dovrebbe disporre; non sono pochi gli esiti dei procedimenti di mediazione diversi da quelli che le parti in gioco ed il mediatore stesso si prospettavano.
E' richiesto tra le altre cose che ogni singolo caso venga trattato in maniera diversa, specifica per quel tipo di persone e per quel caso di cui ci si occupa;

la cosa è incompatibile con l'idea di dover adottare, per semplicità e velocità, procedure standardizzate più o meno semplificate, con le quali ogni caso viene trattato come quello precedente: il risultato più frequente è che le procedure standardizzate applicate a tutti i casi possono essere sì funzionali in alcuni o anche tanti procedimenti, ma possono non esserlo in altrettanti altri: si rischia per esempio di generalizzare la mediazione anziché renderla specifica per quelle determinate persone che stanno in quel preciso momento al tavolo; di parlare un linguaggio standard e non personale; di ascoltare in modo generico e non nel modo specifico delle parti; di proporre metodologie e soluzioni generiche ma incompatibili col caso in questione e che inevitabilmente creeranno resistenze. In questo modo la mediazione diventa difficile, stressante, se non addirittura impossibile.
Per i tecnici come noi geometri il ricorso a procedure standard è piuttosto famigliare e d'aiuto in molte pratiche quotidiane: per le pratiche catastali esistono software in cui se non vengono inseriti determinati dati il sistema non va avanti; per le pratiche edilizie se mancano determinati documenti il lavoro si ferma. Ma questi concetti non possono valere per una attività come la mediazione che è soprattutto psicologica, quindi soggetta alle forme di fantasia ed interpretazione personale più disparate.

Diventa allora utile, se non indispensabile, comprendere i principi che stanno a monte della mediazione, i principi e le implicazioni psicologiche del conflitto che le parti presentano. Principi sui quali costruire le tecniche via via utili per ogni singolo caso. Non è un percorso particolarmente ostico, si tratta in realtà di dinamiche che sono già presenti in tutti noi; ma spesso e volentieri non ne abbiamo consapevolezza e non le usiamo nei contesti in cui farebbero invece comodo.

Tra i principi base della mediazione facilitativa c'è il detto "la mappa non è il territorio", che è un'idea degli psicologi costruttivisti, dei gestaltici, degli analisti transazionali e dei programmatori neuro-linguistici. Sarà il tema principale su cui si sviluppa questo libro e, mi auguro, la chiave per comprendere tutto il resto.
"La mappa non è il territorio" significa che ogni persona vive il mondo attraverso un personale punto di vista, un insieme di credenze, opinioni, certezze, idee che determinano il comportamento, la relazione con l'ambiente circostante. Secondo vari studi psicologici questi punti di vista permettono di creare veri e propri modelli del mondo, Modelli della Realtà come li chiamiamo qui ora, che sono diversi tra loro, a cui ognuno di noi si attiene personalmente. E' proprio l'analisi di questi Modelli, a cominciare dalla

consapevolezza che esistono, che ha permesso e permette di analizzare sotto diversi aspetti le interazioni umane, portando così numerosi psicoterapeuti e medici della mente a risolvere disturbi comportamentali e della personalità, e tanti altri soggetti meno problematici a migliorare le proprie vite.

Questo libro propone l'idea che tutto ciò che riguarda la mediazione - e per estensione il mondo delle interazioni sociali - verta sull'esistenza di diversi Modelli della Realtà costruiti da ognuno di noi, nei confronti dei quali supereremo la logica del giudizio di qualità a favore del giudizio di funzionalità: non c'interessa più sapere se sono buoni o cattivi o giusti o sbagliati, ma solo se sono utili o inutili alla persona che li porta. Proveremo a strutturarne la forma, le dinamiche, gli scopi, le origini, le evoluzioni, le interazioni, i confronti; proveremo anche ad identificarli nelle nostre personali esperienze della realtà.

La tesi che qui si vuole dimostrare è che riguardo la realtà fisica esistente non ci sono tanto diversi modi di vedere, d'interpretare la realtà, quanto piuttosto ci sono, e ci sono sempre stati, mille e più modi diversi e possibili di *usare* quell'unica realtà (o insieme di realtà fisiche compatibili) esistente, tanti quanti sono, e sono stati in passato, gli esseri umani senzienti; modi tutti comunque validi, utili e giustificati, che possono avere molti punti in comune tra di loro in quanto costruiti da individui simili in ambienti simili e condivisi. Modi di usare la realtà che per le nostre tesi costituiscono la Verità della persona. Maggiori sono i punti condivisi tra le diverse verità personali, maggiori sono le possibilità di creare un'ampia verità comune, integrata, condivisibile ed utile. La necessità di conoscere la verità è legata alla sopravvivenza dell'individuo e coinvolge tanto gli aspetti consci quanto quelli inconsci della mente umana. Analizzeremo questa necessità e l'utilità che ognuno di noi ha di avere il proprio Modello della Realtà e di difenderlo strenuamente; analizzeremo il conflitto come scontro tra modelli differenti studiandone le varie evoluzioni; cercheremo infine di individuare tra i vari modi di affrontare e superare un conflitto quelli che possano essere maggiormente utili al modello della mediazione.

La prima parte del libro presenta tutti quegli argomenti, quelle materie, che sono stati fondamentali per sviluppare questo studio sui Modelli della Realtà e per comprendere l'origine delle più diffuse abitudini ed opinioni delle persone. Si tratta di argomenti delle varie filosofie e di scienze quali biologia, genetica, sociologia, neurologia, pedagogia, psicoterapia, scienza dell'informazione, marketing, che in quest'opera vengono presentate in

maniera sintetica ad uso principalmente del mediatore di estrazione tecnica. Il mediatore già abilitato troverà in questa prima sezione diversi temi a lui già famigliari, che vengono rivisti, criticati ed ulteriormente semplificati. Per ulteriori approfondimenti si rimanda comunque alla letteratura del caso.
Questa prima parte può però essere di non facile lettura, piuttosto pesante. Ho cercato quindi di facilitare la comprensione dell'opera rendendo la prima parte informativa, le altre operative. Si può comprendere il libro anche saltando direttamente alla seconda parte. Tuttavia ritengo che sia molto utile soffermarsi sulla prima parte, specialmente sul capitolo 1, perché è la premessa necessaria per comprendere ed accettare quel cambio di mentalità che al mediatore viene richiesto. La mediazione è una professione seria con gravose responsabilità nei confronti dei clienti; richiede quindi uno sforzo formativo equivalente. In questa prima parte sono concentrati dieci mesi di intenso lavoro; ho cercato di semplificare il più possibile gli argomenti, nella struttura e nel linguaggio; non è necessario impararli e memorizzarli subito, ma progressivamente e tranquillamente col tempo e con l'esperienza; tuttavia ritengo che sia la professione stessa a richiederne l'approfondita conoscenza, soprattutto nell'ambito dell'altro ruolo che la legge conferisce al mediatore: la divulgazione della cultura della mediazione.

La seconda parte è dedicata al mondo dei Modelli della Realtà, alla struttura, alle dinamiche, all'uso che le persone maggiormente ne fanno.

Nella terza parte parleremo dei conflitti, di cosa sono, come nascono, come si evolvono, in base a quali principi sia possibile risolverli, in base a quali peggiorano; saranno trattati anche alcuni dei più classici e frequenti esempi di conflitto, per studiarne le dinamiche specifiche e generali.

Nell'ultima parte, la quarta, applicheremo finalmente il nostro studio alla procedura tipo di mediazione facilitativa e valuteremo i possibili esiti e le possibili criticità.

Non è mia intenzione buttare al macero la procedura di mediazione facilitativa così come ora è impostata, soprattutto perché io stesso l'ho pienamente accettata ed apprezzata, bensì è mia intenzione fornire informazioni utili per comprenderla al meglio.
In questo libro le tecniche di mediazione non sono trattate, se non marginalmente ed in linea con lo studio dei relativi principi. Di sicuro non vengono messe in discussione o negate quelle già insegnate; vogliamo però

restare consci che una volta descritti e compresi i principi più importanti della mediazione e delle interazioni umane, ogni mediatore formato ed esperto sarà in grado di adattare le tecniche di mediazione utili al singolo caso, alla singola persona, se non sicuramente crearne persino di nuove, personali ed originali.
Quest'opera ha la pretesa di essere uno dei tanti piccoli mattoncini necessari per creare e diffondere la cultura della mediazione, compito appunto non secondario di ciascun mediatore. E' un compendio dei principi della mediazione e delle interazioni sociali universalmente noti e riconosciuti da diversi decenni; tutto quello che ho fatto è stato impararli e metterli all'opera. E per metterli all'opera ho dovuto riconoscerli, strutturarli, riadattarli, confrontarli, reinterpretarli alla cultura e alle dinamiche che viviamo in questo secondo millennio. Non ho cambiato sostanza alle cose, del resto è un potere che non ho; non ho scoperto nulla di nuovo, ma solo riscoperto l'originale natura dei principi delle interazioni tra persone sotto una forma un po' più diversa ed ampliata. E' stato un lavoro faticoso ma piacevole ed affascinante. E' ora mio piacere contribuire a diffonderne i risultati, con la speranza di fare un buon servizio per i colleghi della mediazione civile e per la sfera ampia e complessa delle interazioni umane.

Tutti abbiamo ragione, nessuno ha torto. E' questa la visione a cui alla fine dello studio sono giunto. Concretizza quel cambio culturale, quel superamento del giudizio morale sulle cose che la professione di mediatore effettivamente richiede, ma che io stesso temevo fortemente di dover abbandonare; temevo di dover rinunciare al senso delle cose, al mio ruolo, alle mie conoscenze, alle mie capacità, per finire in un mondo ignoto ed insicuro. Un timore che però si è dimostrato infondato: non è stato infatti necessario abbandonare tutto questo, ma è stato sufficiente integrarlo.

Parte Prima

Dissertazioni sulle interazioni umane e sulla costruzione della realtà

Iniziamo questa trattazione con una presentazione quanto più possibile facilitata di ciò che l'umanità ha finora studiato, osservato, scoperto, interpretato su sé stessa, sulla propria mente e sulle proprie interazioni sociali. Fin dall'inizio parleremo e tratteremo di *Modelli della Realtà*.
Questo primo percorso ci aiuterà a comprendere l'origine delle idee, delle pretese, delle tecniche, degli scopi che ruotano attorno alla mediazione e alle sue tecniche. Scopriremo come tutto ciò non sia pura invenzione di una nuova moda o di nuovi bisogni del tempo, né uno dei tanti tentativi più o meno audaci della società di rinnovarsi. Si tratta di studi, osservazioni e razionalizzazioni dallo scientifico all'umanistico di fenomeni interpersonali, intrapersonali, sociali, ambientali che riguardano gli individui di ogni genere e classe sociale, noti già da parecchio tempo ed applicati con successo in ambiti filosofici, psicoterapeutici, sociologici, comunicativi e negoziali.
Entreremo nel mondo delle scienze e delle arti umane, della mente, della comunicazione, quali la filosofia, la sociologia, la neurologia, la psicologia e la psicoterapia, semplicemente perché tutto ciò che riguarda la mediazione civile e le sue tecniche deriva proprio da questo mondo.
Tuttavia nell'affrontare queste tematiche non s'intende in nessun modo sostenere che il mediatore debba fare il filosofo, magari dando lezioni di vita sociale o di bon-ton alle parti; men che meno si vuole sostenere che il mediatore debba fare lo psicoterapeuta, o fornire aiuti ed indicazioni utili per realizzare un buon intervento terapeutico. Giammai, il mediatore non è e non deve fare il terapeuta. Nemmeno se il mediatore in questione sia davvero uno psicoterapeuta! E ciò per almeno tre chiari motivi:
1) l'aiuto psicoterapeutico non è in nessun caso oggetto della procedura di mediazione civile
2) l'aiuto psicoterapeutico vero e proprio lo si fa soltanto se la parte in questione lo richiede espressamente – non si fa mai terapia su persone non consenzienti - e, di rimando al punto 1, le parti non chiedono al mediatore di essere sottoposte ad una seduta terapeutica
3) il corso da mediatori di 50 ore non conferisce alcuna competenza da psicologo, né da filosofo (né lo fa questo libro).
Lo scopo di questa trattazione è, ancora una volta, fornire le informazioni utili per poter comprendere scopi e dinamiche delle interazioni sociali da usare come mattoncini per realizzare un efficace intervento di mediazione. Lo studio delle materie qui proposto è esclusivamente a carattere indicativo ed informativo di ciò che può essere utile per comprendere i principi che stanno alla base della mediazione civile e delle sue tecniche applicative.

1.
Principi di base dell'interazione umana

1.1. Relazione e Contenuto

Celebri terapeuti come Gary Bateson, Paul Watzlawick nel suo secondo assioma della comunicazione (*Pragmatica della comunicazione umana*, 1967) e Friederick Perls per la psicologia della Gestalt hanno già lungamente analizzato il rapporto tra Relazione e Contenuto all'interno della comunicazione umana: una notizia è il Contenuto, mentre la risposta alla notizia è la Relazione. Saper fare differenza tra Relazione e Contenuto in una comunicazione è molto importante per poterla strutturare, seguire e comprendere. Qui noi riteniamo che questa non sia solo una delle tante caratteristiche della comunicazione, ma che ne sia proprio la più importante, la pietra fondamentale di ogni interazione umana: tutto ciò che riguarda la mente ed il comportamento, ogni "Modello della Realtà" di un individuo è strutturato in questa forma di rapporto tra Relazione e Contenuto; le stesse scienze, le filosofie, le tecniche di mediazione lo sono.

Ma andiamo con ordine:

a) Ogni individuo vivente è un essere senziente, cioè dotato di sensi atti a ricevere impressioni da stimoli esterni: vista, udito, tatto, gusto, olfatto. Non importa se essi funzionano correttamente o meno, o se qualcuno di essi non funziona del tutto. Interagiscono, e solitamente in modo del tutto normale, anche i sordi, i ciechi, i muti, i down, gli epilettici, i malati, gli ubriachi, persino chi dorme (per esempio i sonnambuli) e gli autistici.

b) Attraverso i sensi l'uomo prende contatto col mondo esterno a sé stesso, e grazie alla personale codifica degli stimoli che da esso riceve ne individua la forma. E' esterno tutto ciò che sta al di fuori della mente umana, compreso il proprio corpo – ci si rapporta infatti con gli arti e gli organi come se fossero esterni a noi: "mi fa male il braccio, lo stomaco", "la mia mano è fredda". E' interno - e costituisce il Sé, la persona, la personalità -, tutto ciò che riguarda la mente umana: idee, pensieri, umori, sensazioni (elaborazioni dei sensi), emozioni, sentimenti, bisogni, sogni.

c) Il mondo interiore non viene costruito attraverso i sensi, bensì rapportandolo col mondo esterno, che ne diventa lo sfondo. Il Sé costituisce il pezzo mancante del puzzle che chiamiamo "esterno". "Cos'è il mondo esterno" lo si capisce coi sensi; "Cosa sono io; quanto valgo, di cosa ho bisogno", lo posso dire solo paragonandomi al mondo che mi circonda; è lo stesso concetto della fisica quando c'insegna che un oggetto è in moto solo

in base ad un punto di riferimento. E' secondo questo principio, ad esempio, che alcune persone hanno bisogno di sminuire gli altri per sentirsi grandi, e altre si sentono piccole se il mondo è troppo grande per loro; è sempre per questo che possiamo giudicare gli uomini migliori, o peggiori, degli altri animali, solo basandoci sulle diverse potenzialità degl'uni o degli altri.
Tutto questo è esattamente la Relazione che qui s'intende: l'uomo si relaziona costantemente col mondo esterno per definire il proprio ruolo, e quindi il proprio valore, i propri scopi, la propria utilità, la propria personalità, il proprio Essere, i propri bisogni; non può assolutamente farne a meno perché da questa Relazione, confronto, egli dà forma alla propria esistenza. Un individuo che non può relazionarsi, semplicemente non vive.

La Relazione più importante e più frequente è quella coi propri simili, una cerchia di individui di cui si condividono ruolo e valore, più o meno ristretta in base alle potenzialità cerebrali di sostenerne le interazioni; qualora la Relazione coi propri simili non sia sufficiente a completare la definizione che la persona cerca di sé stessa, quest'ultima per arricchirsi può ricorrere, nell'ordine, alle interazioni con altri individui meno simili, cioè con ruolo strutturato in modo diverso; all'ambiente naturale, rapportandosi quindi fortemente agli altri animali, alla vegetazione, ai fenomeni naturali; infine a se stessa, la propria forza interiore, le proprie esperienze. Una persona che alla fine convive con un soddisfacente – *per sé stessa* – rapporto coi propri simili, con gli altri, con l'ambiente e con sé stessa dispone di un bagaglio relazionale ampio a cui poter attingere le risorse per vivere e sopravvivere agli eventi. Ma non è detto che chi riesca a relazionarsi con uno solo, o non con tutti questi tipi di contatti non sia necessariamente meno completo: riuscire a soddisfare la propria Relazione già solo col primo tipo di contatto permette all'individuo di fare a meno degli altri contatti senza che necessariamente ne risenta negativamente.

La Relazione per essere costruita ha bisogno di tappe, di mattoncini concreti da mettere l'uno sull'altro, di un determinato percorso: è ciò che definiamo il Contenuto; ossia come arrivare a strutturare, a realizzare il ruolo, quali azioni concrete definiscono il mondo esterno ed il mondo interiore.
"Voglio diventare un buon mediatore" è la Relazione. "Cosa devo fare per diventare un buon mediatore" è il Contenuto, così come è Contenuto il "Cosa vuol dire essere un buon mediatore".
La costruzione del Contenuto avviene, come per la Relazione, tramite una prima elaborazione del contatto col mondo esterno: il che significa che avviene tramite una Relazione. Si elaborano infatti solo i contatti utili per

una Relazione. Ogni Contenuto porta ad una Relazione, ogni Relazione porta ad un Contenuto; in questo modo Relazione e Contenuto s'influenzano e si determinano a vicenda, in un rapporto circolare senza fine. In più, ogni Contenuto determina una relazione secondaria, che chiameremo sottorelazione, che determina a sua volta un sottocontenuto; ogni Relazione è composta di indeterminati sottocontenuti e sottorelazioni; il tutto per ogni tipo di contatto ambientale che avviene nell'arco delle 24 ore (comprese, per quanto già scientificamente dimostrato, le ore di sonno).

Relazione e Contenuto lavorano insieme e non sono separabili, possono però funzionare, e lo fanno molto spesso, con peso diverso. Prendendo ad esempio la casistica estrema, in un'interazione basata prevalentemente sulla Relazione, il Contenuto ha pochissima importanza: se dico "Voglio rispetto da tutti" mi prefiggo un tipo di relazione che posso ottenere in vari modi (Contenuti) diversi, evidentemente tutti equivalenti se mi permettono lo scopo di ottenere rispetto. Il che significa che poco conta se chi mi rispetta lo fa perché sono bravo o perché ha paura di me; se il Contenuto "terrorizzare il mondo" mi permette di ottenere rispetto, lo prenderò naturalmente in forte considerazione.
In una interazione basata sul Contenuto, la Relazione ha invece poco peso: se devo chiedere ad una persona in strada, mai conosciuta prima, l'informazione per raggiungere quella determinata azienda per firmare un contratto importante – si tratta quindi di una sottorelazione (fare la richiesta) necessaria per ottenere un sottocontenuto (l'informazione), per creare un'ulteriore sottorelazione (la firma del contratto), che permette la Relazione finale (ruolo della persona) – in questo, caso interessandomi solo ad ottenere quell'informazione (sottocontenuto), non mi accorgerò più di tanto se la sottorelazione con l'individuo in strada sia stata cortese o meno. Conta la sostanza e non la forma. Ovviamente questi sono casi estremi, comunque esistenti e non tanto rari; solitamente invece Relazione e Contenuto coesistono e tendono ad equilibrarsi l'uno con l'altro.
Vengono sempre presi in considerazione le Relazioni e i Contenuti che più risultano soddisfacenti per il mondo interiore della persona, ma in ogni caso in una interazione la Relazione è la più importante, perché mentre il Contenuto definisce la strada per il ruolo, l'obiettivo dell'esistenza, la Relazione è di fatto essa stessa tale ruolo, tale obiettivo.

La diade Relazione e Contenuto forma il cosiddetto ***Modello della Realtà***.

Ora, se consideriamo che ogni individuo costruisce continuamente la propria Relazione, il proprio Contenuto, le proprie sottorelazioni e i propri sottocontenuti in maniera diversa dagli altri individui, che fanno altrettanto, si può facilmente immaginare che quotidianamente ognuno di noi abbia grandi e frequenti possibilità di trovarsi di fronte a persone con Relazioni e Contenuti diversi ed opposti a quelli costruiti per sé stessi; quindi a Modelli e sottomodelli della Realtà diversi. Un Modello diverso dal nostro vale però come smentita del nostro Modello, perché non abbiamo dimenticato che noi esistiamo esclusivamente in rapporto all'esterno: e l'esterno che si oppone a noi di fatto ci nega. L'istinto umano è quindi quello di difendere il proprio Modello per difendere la propria Relazione, che è il proprio ruolo, l'identità; si difende anche il proprio Contenuto per difendere la propria Relazione. Lo facciamo noi, ma lo fanno anche gli altri. E' questo l'evento che chiamiamo *conflitto*.
Quando però i diversi Modelli della Realtà, con i loro Relazioni, Contenuti, sottorelazioni e sottocontenuti, coincidono o comunque corrispondono tra di loro in misura accettabile, e quindi non si oppongono, non c'è alcuna negazione dei rispettivi modelli, anzi c'è proprio una conferma; non c'è alcuna necessità di difendere un Modello che al contrario viene confermato dall'interazione: questa è quella cosa che chiamiamo *sintonia, intesa*.

Per poter risolvere un conflitto bisogna fare in modo che i Modelli della Realtà che i contendenti stanno mettendo in campo da divergenti vadano in sintonia, condividendosi. Per distruggere una sintonia occorre modificare i Modelli della Realtà delle parti in causa amplificando i punti in disaccordo. Le varie tecniche comunicative e psicologiche, tra le quali la famosa PNL, servono fondamentalmente ad entrambi gli scopi.
Il ruolo del mediatore è quello di mettere in sintonia le parti tra di loro usando le opportune tecniche di comunicazione. Sappia però, il mediatore, che le tecniche di comunicazione se usate in certi modi hanno esiti, diciamo, positivi (creare sintonia), ma usati in altri modi, non necessariamente sbagliati, creano conflitto. "Dividi et impera" è un noto principio per dar vita ad un conflitto vantaggioso per chi lo crea.

Riassumiamo ora tutto questo che costituisce una pietra miliare per le tesi sostenute nel presente libro:
1) Ogni individuo ha bisogno, ha fame di Relazioni: con se stesso, con l'ambiente, coi suoi simili; per raggiungerle elabora relativi Contenuti.

2) Ogni Relazione influisce un Contenuto, ogni Contenuto influisce una Relazione: quando Relazioni e Contenuti corrispondono c'è sintonia, quando non corrispondono, sono diversi, non c'è sintonia – c'è un conflitto.
3) Per creare sintonia ed uscire dal conflitto, in presenza di Relazione e Contenuto divergenti, non bisogna fare altro che renderli corrispondenti; ma prima bisogna essere in grado di riconoscere le Relazioni e i Contenuti, le sottorelazioni e i sottocontenuti in atto da far corrispondere ed il loro grado di incompatibilità.

Un ulteriore aspetto da considerare è che spesso e volentieri Relazione e Contenuto, sottorelazioni e sottocontenuti si confondono l'un l'altro. Ciò che per uno è Relazione, per l'altro è Contenuto, e viceversa; perché ogni Relazione e ogni Contenuto hanno un proprio linguaggio, una propria struttura; ogni individuo interpreta i Modelli dell'altro attraverso il proprio Modello, il proprio linguaggio, i propri Contenuti, le proprie Relazioni. Capita quindi spesso che un comportamento di Relazione di uno venga interpretato come Contenuto dall'altro, e che il Contenuto di uno venga letto come Relazione dall'altro (un esempio: "sono offeso perché ieri hai voluto farmi fare una brutta figura davanti ai nostri collaboratori quando mi hai chiesto se mi ero ricordato di spedire quella lettera importante!" Qui una frase di Contenuto – "Hai spedito la lettera?" – diventa una frase di Relazione – una critica, un far fare una brutta figura). Anche una simile situazione crea, evidentemente, un conflitto.

Rimettere le cose a posto riconoscendosi, le parti in conflitto, reciprocamente i propri reali Contenuti e le reali Relazioni, è l'obiettivo da raggiungere per risolvere un conflitto. Se non sono le parti, è questo il compito che spetta al mediatore. Le tecniche di comunicazione, tra cui la famosa PNL, gli servono a questo: **aiutare le parti in conflitto a rimettere ordine tra le rispettive Relazioni ed i rispettivi Contenuti**. Mettere ordine non è giudicare! Non è sostituire! Non è reprimere! Non è migliorare! Non è guidare! E' ascoltare, capire, chiarire, far andare sui propri binari!

1.2. Realtà e Verità

Già da questo secondo capitolo siamo in grado di riconoscere ed applicare il rapporto tra Relazione e Contenuto come struttura di ogni Modello, un tema

che sarà il Leitmotiv di quest'opera. Ogni Modello della Realtà costruito dell'uomo si caratterizza dal differente peso che Relazione e Contenuto hanno al suo interno; useremo spesso d'ora in poi anche il termine Modello di Contenuto per quei Modelli della Realtà in cui domina il Contenuto, e Modello di Relazione per quelli dove domina la Relazione.

Cominciamo a descrivere e strutturare due Modelli qui importanti: quello della Realtà ed quella della Verità, ponendoci una semplicissima domanda: cos'è la Realtà e cos'è la Verità?

La Realtà (dal latino *res*: "cosa") è l'oggettività delle cose, dei fenomeni, la loro descrizione e la presa di coscienza di come essi sono in quanto essi sono. E' il mondo esterno così come esiste, indipendetemente da se e come lo percepiamo. Noi possiamo recepirlo coi nostri sensi, ma il contatto con la Realtà è pur sempre limitato alle nostre possibilità fisiche: sentiamo solo determinate frequenze di suoni, determinate ampiezze ed intensità di luce, vediamo solo davanti a noi, abbiamo contatto solo con l'ambiente prossimo, accessibile, ed attuale. Siamo a contatto solo con alcune sottorealtà – cioè realtà dalle realtà - per volta. La Realtà importante, quella che viene considerata, è solo quella utile per la Relazione.
Al mediatore per esempio interessa molto sapere di avere a disposizione un bel tavolo per l'incontro di mediazione, di una particolare forma, materiale, consistenza, posizione, stabilità, persino il colore. Ma gli interesserà forse in misura minore sapere il nome del falegname che l'ha fatto, dell'architetto che l'ha scelto, dell'anno di produzione: realtà poco utili da considerare per fare una buona mediazione. E sicuramente sarà una realtà del tutto inutile, e quindi ignorata, quella che ci dice che il tavolo dove appoggi le tue carte, o buon mediatore, non è quel pezzo liscio marrone o nero che tanto ti piace bensì è un insieme di microscopici atomi dotati di elettroni che ruotano a velocità inimmaginabili, che sono pure molto distanti l'uno dall'altro, e che si sostengono in equilibrio molto precario (*perdonino i lettori questo linguaggio molto poco scientifico, ma l'esempio è solo indicativo, N.d.A.*).
Però se anziché ad un mediatore mi stessi rivolgendo ad un artificiere chiamato a disinnescare la bomba che una delle parti ha messo sotto il tavolo della mediazione, allora credo che gli sia più utile la realtà degli atomi, per esempio, di quella del colore del mobile.
La Realtà è un modello di Contenuto: conoscere la realtà, gli elementi della realtà, per come essi sono, ci serve a raccogliere quei mattoncini con cui costruire, o confermare, una Relazione; decidiamo poi personalmente quali informazioni utilizzare, e come farlo.

La Realtà è un unico insieme di fenomeni, universale, concreto, razionale, percepibile o meno.

La Verità (dal latino *verus*: "meritevole di essere creduto") è il Modello di Relazione della Realtà. Una volta preso contatto con la Realtà dei fatti, occorre elaborarli, occorre creare una risposta adeguata a dare forma alla nostra Relazione con il mondo. Mentre la Realtà è il contatto sensoriale col mondo esterno, la Verità è la sua elaborazione, è la strutturazione, l'identificazione del proprio Ruolo e dell'ambiente tramite il Contenuto. E' l'elaborazione dei dati puri e crudi della Realtà ed il loro adattamento in funzione del nostro ruolo, dei nostri scopi. E' necessaria, la Verità, per poter costruire il contatto passato e quello futuro, entrambi non esistenti e quindi non ottenibili dalla Realtà presente.
Alcuni esempi: 1) Realtà è che le parti in mediazione si sono accordate; Verità è questo successo lo dobbiamo tra l'altro alla rotondità del tavolo. 2) Realtà è che la nostra squadra del cuore ha perso la finale di Coppa; Verità è che abbiamo perso perché l'allenatore non capisce niente e l'arbitro è un venduto. 3) Realtà è che ho fatto fare il lavoro al falegname sulla base di un certo preventivo e ora scopro che il valore è diverso; Verità è che il falegname mi sta imbrogliando. 4) Realtà è che ho fatto al mio cliente un certo preventivo e ora lui me lo contesta; Verità è che il cliente sta facendo il furbo per non pagarmi. 5) Realtà è che ho passato l'esame; Verità è che sono stato bravo.
La Verità è personale, relativa, emotiva, non unica, non univoca. Determina l'azione di risposta dell'individuo agli stimoli e quindi è giudicabile come qualità in rapporto ad altre Verità in buona o cattiva, positiva o negativa, utile o inutile.

La Verità è dunque un Modello della Realtà al cui interno convivono un Contenuto (la Realtà) ed una Relazione (la Verità).

Ora una riflessione: se Realtà e Verità sono dunque due concetti diversi, come mai esistono Modelli, idee, convinzioni, affermazioni anche illustri, per i quali Verità e Realtà sono la stessa cosa? Due parole sinonimi ed intercambiabili di uno stesso concetto?
Esistono diverse Teorie filosofiche riguardo la struttura della Verità, tante quante possono essere le Relazioni da essa stessa producibili. Alcune di esse fanno appunto coincidere la Verità con la Realtà; questo succede, e lo vedremo meglio in seguito, quando il proprio Modello della Realtà viene considerato come l'unico possibile, l'unico altrimenti strutturabile, l'unico

sostenibile, e quindi l'unico reale. In questo caso ogni elemento del Modello della Realtà diventa l'unico accettabile per strutturare, definire l'esperienza universale; è quindi l'unica Realtà: la sua Verità è anch'essa la Realtà.
Tecnicamente potremmo dire che l'individuo che non differenzia la Realtà dalla Verità non sia adeguatamente cosciente del processo di elaborazione dei dati di Contatto (Realtà) in dati di Relazione (Verità), processo che egli stesso produce. Ma d'altra parte un individuo sopravvive benissimo senza essere cosciente di questo processo; la Verità è l'operazione di rendere utili e fruttuosi – per la persona stessa - i dati della Realtà, che da soli, in quanto tali, non producono nulla. La Realtà è la presa di coscienza che esistono la pasta, i pomodori ed il formaggio; la Verità è sapere che come devo cuocerli se voglio nutrirmici. A questo punto se sostituisco la Verità alla Realtà, elimino un passaggio e mi facilito di molto il Modello. Conveniente, no?

Un'ultima considerazione la facciamo per i contrari di Realtà e di Verità: cioè Irrealtà da un lato e Falsità dall'altro.
Dal momento che la Realtà è esclusivamente il nostro contatto col mondo esterno, è ciò che percepiamo coi sensi, l'Irrealtà, la non-Realtà è di fatto l'assenza di contatto, l'assenza di Realtà. Una Realtà che non esiste, che non percepiamo coi sensi, che non possiamo quindi cogliere ma neanche escludere; una Realtà la cui inesistenza non ci danneggia perché possiamo anche farne a meno. La mente non riesce però a percepire l'Irrealtà, il non-Reale, il non-Essere come dato di contatto perché con il non-Reale non esiste il contatto. Per ovviare a ciò, la mente tende a rendere Reale ciò che è Irreale lavorando di fantasia, ipotizzando, deducendo, inventando, costruendo; fantasia che diventa il contatto dal quale si dà forma al Contenuto dell'Irrealtà.

Quando parliamo di Verità, intendiamo invece un modello attivo, una Relazione della Realtà. Negare la Verità comporta il negare la Relazione; essendo la Relazione irrinunciabile e di fatto insostenibile per un individuo senziente, l'assenza di Relazione, o non-Relazione, è impossibile; si può negare una Verità soltanto opponendone un'altra. Esattamente una Verità opposta, che neghi la prima. Ma non intendiamo una seconda Verità che negando integri la prima, cioè fornisca maggiori elementi in modo da provocare un cambiamento. Ci riferiamo ad una Verità che sostenga l'opposto della prima. Di due verità opposte e contrarie, qualora non si ritenga possibile accettarle tutt'e due, l'una deve essere vera e l'altra deve essere falsa. E' il famoso principio del terzo escluso, alias "tertium non datur", la cui validità è un fatto di Relazione e non di Contenuto. La Falsità

è dunque una Verità opposta alla personale Verità che non è accettabile a meno di rinunciare al proprio Modello della Realtà. E quando ciò avviene, la precedente Verità viene convertita in Falsità ed abbandonata. La Verità esclude la Falsità e viceversa, mentre il Reale non esclude l'Irreale.

Se prima abbiamo detto che la Verità è il Modello di Relazione della Realtà, possiamo sostenere che analogamente la Falsità sia il Modello di Relazione dell'Irrealtà? Falsità ed Irrealtà coincidono?
La risposta di base è no, perché Irrealtà e Falsità sono su due piani diversi: la prima è un non-Essere, la seconda è un Essere opposto; non-Essere contro Essere. Ma quando stabiliamo che il Modello della Realtà a cui aderiamo sia l'unico possibile, l'unico esistente, allora tutto sta su un solo piano: se già la Realtà coincide con la Verità, ora anche la Falsità coincide con l'Irrealtà, perché in questo caso, dal momento che non possono esistere altri modelli validi oltre al proprio, l'esistenza di un modello opposto (Falsità) non può essere accettata, e ciò che non è accettato dalla mente non esiste: la Falsità diventa un non-essere, esattamente come l'Irrealtà. In questo modo è lecito sostenere che chi dice il Falso (altro modello) dica cose inesistenti.

1.3. Vivere nel passato, nel presente o nel futuro?

La domanda che ci facciamo spesso o che facciamo sugli altri: viviamo nel presente, nel passato o nel futuro? Bisogna vivere al presente, al passato o al futuro? A questa domanda rispondiamo nuovamente in termini di Relazione e di Contenuto.
In termini di Relazione noi viviamo sempre nel nostro passato proiettato sul nostro futuro. Il passato, ciò che è stato, che ci è successo una o più volte, forma le nostre esperienze. Quelle che dimentichiamo spariscono nel limbo; le altre, quando le ricordiamo in forma di Verità passata (Verità, non Realtà ché è solo attuale), quando le riviviamo, ne ricordiamo e ne riviviamo solo gli effetti, le emozioni, le sensazioni, la Relazione che determinati Contenuti hanno provocato. Tale Relazione ci serve per organizzare la risposta agli eventi, ai contenuti, quindi per muoverci in chiave futura. Da ogni esperienza passata ricordata, e solo da essa, possiamo organizzare il nostro futuro. Il futuro non c'è ancora, non esiste, non possiamo averne alcun contatto. Se immaginiamo il nostro futuro, possiamo farlo solo utilizzando i Modelli della Realtà già a disposizione, cioè le esperienze passate; e se avremo avuto ragione significa soltanto che tale modello esperienziale si è in qualche modo replicato. Per esempio, se tra una settimana è previsto un incontro di mediazione ed occorre prepararsi, in nessun momento della pre-