



Università degli Studi di Padova

Scuola di Giurisprudenza

Dipartimento di Diritto Privato e Critica del Diritto

Laurea triennale

Consulente del Lavoro

Anno accademico 2021/2022

ADR E DIGITALIZZAZIONE: LA TENUTA DELLA  
MEDIAZIONE UMANISTICA NEL CONTESTO DELLE ODR

*Relatrice*

*Prof.ssa Letizia Mingardo*

*Laureanda*

*Laura Volpe*



*Un ringraziamento particolare alla  
Relatrice della tesi, Prof.ssa Letizia Mingardo,  
per la fiducia dimostrata e per il suo fondamentale  
supporto nell'indicarmi la strada da percorrere.*

*Ringrazio i miei figli Stefano e Silvia per aver compreso  
la mia dedizione e passione all'argomento trattato.*

*Ringrazio me stessa per aver accettato  
una sfida dall'esito tutt'altro che scontato.*



## INDICE

INTRODUZIONE.....	1
CAPITOLO 1 - LA MEDIAZIONE .....	5
1    Panoramica su ADR .....	5
1.1    Descrizione ADR: l'alternatività dei metodi autonomi ed eteronomi.....	5
1.2    Analogie e differenze tra i principali metodi autonomi: mediazione e negoziazione ...	6
1.3    Campi di applicazione: quale la scelta migliore e quale quella "obbligatoria" .....	7
2    Quadro normativo in materia di mediazione e sua evoluzione.....	8
3    Il mediatore.....	11
3.1    Tipi di mediazione: l'approccio al conflitto .....	11
3.2    Deontologia del mediatore .....	12
3.3    Tecniche del mediatore: l'approccio maieutico .....	14
3.4    La persuasione: Ethos, Pathos, Logos .....	16
CAPITOLO 2 - LA MEDIAZIONE UMANISTICA .....	17
1    Introduzione: nascita e sviluppo.....	17
1.1    L'ideatrice Jacqueline Morineau .....	17
1.2    Lo scopo della mediazione umanistica.....	18
1.3    Campi di applicazione.....	19
2    Il significato di Mediazione Umanistica: il pensiero di Jaqueline Morineau .....	20
2.1    La disarmonia come punto di partenza: il conflitto.....	20
2.2    La ricerca interiore: l'autocoscienza .....	21
2.3    L'incontro con l'altro: l'empatia .....	22
2.4    La funzione del mediatore: lo specchio, il silenzio, l'umiltà.....	24
2.5    Le fasi: Theoria, Krisis e Catarsi.....	25
2.6    Una nuova visione: dalla trasformazione all'armonia.....	27
3    Punti di incontro Mediazione Umanistica e: .....	28
3.1    Mediazione trasformativa.....	28
3.2    Restorative Justice.....	29
3.3    Mediazione dialogica-argomentativa .....	29

CAPITOLO 3- LA MEDIAZIONE TELEMATICA .....	31
1 Lo sviluppo delle ODR.....	31
1.1 Il passaggio da ADR a ODR .....	31
1.2 Vantaggi ODR in alcuni ambiti.....	33
1.3 Svantaggi ODR: standardizzazione, spersonalizzazione e disumanizzazione .....	34
2 L'utilizzo etico della tecnologia .....	36
3 La compatibilità della procedura telematica applicata alla mediazione umanistica .....	40
3.1 L' empatia e l'interazione attraverso lo schermo .....	40
3.2 Il mediatore telematico.....	43
CONCLUSIONI.....	46
BIBLIOGRAFIA.....	48
SITOGRAFIA .....	49

## INTRODUZIONE

Lo studio del presente elaborato è rivolto principalmente all'istituto della Mediazione Umanistica, un tipo di mediazione che si differenzia dalle altre (alcune verranno descritte) per la particolare attenzione rivolta alla centralità dell'essere umano dal punto di vista filosofico-antropologico, alla sua capacità di affrontare un conflitto mettendo in discussione le proprie emozioni e facendo poi emergere la capacità empatica nella comprensione dell'altro. L'intento dell'elaborato è di offrire una visione globale che comprende le diverse sfaccettature dell'istituto della mediazione, una visione generale che poi entra nel particolare della mediazione umanistica, per poi affrontare le sfide del presente-futuro a cui la mediazione va incontro. L'esposizione sarà semplice e sintetizzata in modo da rendere la lettura comprensibile e allo stesso tempo che abbracci i variegati aspetti che caratterizzano l'argomento trattato.

Il primo capitolo sarà dedicato inizialmente ad una descrizione delle ADR (Alternative Dispute Resolution) di cui la mediazione è parte integrante. Le ADR intese come metodi alternativi di risoluzione dei conflitti, alternativi al processo giudiziale e la cui peculiarità è nella risoluzione di controversie/conflitti attraverso una partecipazione volontaria, attiva e di collaborazione tra le parti; in breve se ne descrivono le varie e differenti tipologie non trascurando qualche cenno storico relativo alla nascita e sviluppo delle stesse. Si va poi ad esaminare in particolare la mediazione: se ne evidenziano i motivi per cui, in caso di conflitti, l'istituto è preferibile rispetto alla negoziazione assistita (tipo di ADR che rappresenta insieme alla mediazione uno dei metodi alternativi più utilizzati). Di rilevante importanza è poi l'aspetto legislativo: la mediazione si è diffusa in Europa grazie all'impulso che ne è derivato dalla Comunità Europea nell'emanazione della Direttiva 52/2008 che ha imposto agli Stati Membri l'introduzione di una disciplina uniforme della mediazione sia per controversie transfrontaliere che interne. L'Italia ha recepito la Direttiva con il D. Lgs 28/2010 che, dopo una serie di intoppi legati a questioni sollevate per illegittimità costituzionale, è entrato a pieno regime nell'applicazione dei principi europei e della relativa disciplina. In questo contesto il Legislatore ha voluto rafforzare il ricorso alla mediazione prevedendone l'obbligatorietà per alcune materie in via preventiva al ricorso giudiziario, consapevole del fatto che la mediazione sarebbe stata una valida alternativa al processo sia per uno scopo deflattivo( numero minore di cause e

conseguente alleggerimento dei Tribunali) ma anche perché l' istituto va maggiormente incontro alle istanze dei cittadini : la possibilità di vedere definite le controversie in tempi più brevi rispetto al processo, a minor costo e con un maggior grado di soddisfazione per le parti in lite. Si conclude l'aspetto legislativo con riferimento alle misure emergenziali intraprese dal Governo durante il periodo di look down a seguito del periodo di emergenza Covid-19 ed infine un riferimento è diretto alla riforma Cartabia approvata il 25 novembre 2021, che prevede un'implemento delle materie per quel che riguarda il ricorso obbligatorio e preventivo al giudizio.

D'ora in poi si entrerà nel vivo della pratica di mediazione, nell' andare ad esaminare approfonditamente il suo significato dal punto di vista "umano": la mediazione interviene in caso di conflitto, cioè di quello scontro tra persone così intenso da coinvolgerne il vissuto, le emozioni, le relazioni. Il comune denominatore è la trasformazione del conflitto in un accordo condiviso tra le parti ma presupponendo quella fase di riconoscimento delle proprie emozioni, bisogni, talvolta non evidenti e successivamente nel venire incontro all'altra parte riconoscendola come meritevole di comprensione.

L' approccio al conflitto vede l'assistenza della figura essenziale del mediatore, terzo, neutrale ed imparziale che accompagna le parti in questo viaggio talvolta tortuoso ma la cui destinazione porta ad una riconciliazione, ad una nuova visione della situazione precedentemente offuscata. Il mediatore, figura indispensabile, viene considerato dal punto di vista deontologico (il ruolo è troppo delicato per non soffermarsi sulla deontologia) e come facilitatore della risoluzione del conflitto attraverso il recupero del dialogo tra le parti; è visto quindi come persuasore al dialogo tra le parti, sorretto dalle tecniche "maieutiche" che verranno descritte nell'ambito illustrativo della mediazione dialogica-argomentativa.

Il secondo capitolo è destinato alla descrizione della mediazione umanistica: la sua ideatrice Jacqueline Morineau, in una felice intuizione, prende spunto dalla tragedia greca e la accosta alla pratica di mediazione; l'intensità durante le fasi di esposizione del vissuto dei protagonisti e poi la compartecipazione del pubblico in un clima di compassione viene accostata a quelle fasi della mediazione umanistica di Theoria, Krisis, Catarsi. Con la sua testimonianza l'Autrice auspica un mondo dove possa esserci più pace ed armonia attraverso il recupero della centralità dell'essere umano e della sua capacità di ricongiungersi ai valori essenziali: verità, rispetto, libertà, giustizia, pace in modo da

vivere in armonia con sé stesso e con gli altri, consapevole della condizione umana attuale ove sembrano prevalere altri valori quali egoismo, materialismo, profitto, non rispetto, in un contesto di ridimensionamento della stessa dignità umana. Si pone l'accento su due aspetti fondamentali, alla base della pratica di mediazione umanistica: l'autocoscienza e l'empatia, cioè due capacità dell'essere umano che in una situazione di conflitto risultano essenziali per la risoluzione dello stesso attraverso una nuova visione del se' stesso e dell'altra parte confligente. Il pensiero di Jacqueline Morineau viene quindi interpretato in una forma filosofica-antropologica ma che non si discosta dalla vera natura umana, cioè queste capacità sono insite nella stessa in modo più o meno manifesto. Anche in questo contesto essenziale è la presenza del mediatore che diventa lo "specchio" del vissuto, emozioni e bisogni delle parti ascoltate; la sua funzione è quella di portare le parti da una situazione di stallo, disarmonia ad una nuova situazione di comprensione reciproca e armonia ritrovata: ma qui sono le parti che si fanno carico con autoreponsabilità ad analizzare il proprio vissuto interiore, le proprie emozioni a riconoscerle ed accettarle per poi andare a comprendere anche il vissuto, i bisogni dell'altra parte in una cornice di compassione reciproca; il dialogo, la parola sono il mezzo per arrivare a questa situazione. La mediazione umanistica seppur affronta il tema del conflitto in una visione profondamente filosofica e antropologica si accosta, per certi versi, agli altri tipi di mediazione: di alcuni tipi in particolare se ne evidenziano le analogie.

Il terzo capitolo va ad affrontare la forza "dirompente" della tecnologia anche nell'ambito delle ADR, che verranno definite ODR (On line Dispute Resolution) a testimonianza di un effetto trasformante: peculiarità delle ADR è il confronto dal vivo delle parti in lite con l'assistenza, nel caso della mediazione, della terza figura neutrale, il mediatore. Andare ad interporre, anche solo con lo schermo, e quindi una risoluzione di controversia/ conflitto "on line" rischia di snaturarne il senso. La tecnologia in alcuni ambiti ODR ha contribuito a migliorarne le funzionalità, ad avvicinare parti geograficamente distanti, a rendere più semplice la definizione di una controversia, ma ha anche provocato un palese ridimensionamento dei principi ADR: le ODR hanno, in certi campi di applicazione, evidenziato effetti di disumanizzazione, spersonalizzazione e standardizzazione nel loro utilizzo ma anche dal punto di vista tecnico le ODR tendono ad affiancare fino a sostituire l'attività giuridica e legale di giudici, avvocati,

professionisti del settore, tanto da prestabilire pareri e soluzioni giuridiche anche solo con l' utilizzo dell' algoritmo . Se dobbiamo entrare poi in un'ottica "etica" vengono in rilievo varie criticità con l' utilizzo della tecnologia: la " non privacy" dei dati personali, la "non neutralità" del mezzo tecnologico, l' "invisibilità delle operazioni algoritmiche," la "presunzione", attraverso la cibernetica, di voler emulare e superare le funzionalità tipiche e uniche della mente umana: di fronte a tutto ciò non resta che tutelare la dignità umana valorizzandone quindi le potenzialità, ma non per rifiutare la tecnologia ma per renderla semplicemente al servizio dell' essere umano, un mezzo per migliorare ad. esempio le modalità di apprendimento in campo scolastico, di cura in campo medico e anche, quando applicata correttamente, per migliorare la comunicazione interpersonale. Il mediatore telematico ha dovuto affrontare una nuova modalità di svolgimento del processo di mediazione attraverso l' uso dei dispositivi tecnologici ed è in dubbio se effettivamente si possano salvaguardare quei principi che hanno in passato reso la pratica di mediazione una pratica "umana" ove le parti hanno la possibilità di comprendere se stessi e l' altra parte dal punto di vista autocosciente ed empatico; il dibattito attuale è aperto tra i professionisti del settore pro e contro tecnologia , in prospettiva futura sarà tutto da verificare.

## 1 Panoramica su ADR

### 1.1 Descrizione ADR: l'alternatività dei metodi autonomi ed eteronomi.

L'acronimo ADR (Alternative Dispute Resolution) fa riferimento ai metodi alternativi di risoluzione delle controversie, metodi utilizzati in alternativa al processo giudiziale, di natura extragiudiziale. Si distinguono i metodi autonomi che si caratterizzano per il fatto che sono attivati su volontà delle parti e decidono controversie su diritti disponibili in materia civile e commerciale, sono accordi transattivi, hanno natura non autoritativa e valorizzano il potere di autonomia contrattuale delle parti che collaborano tra di loro per avvenire ad una composizione bonaria e condivisa della lite tra esse insorta. Viene qui ad emergere che l'alternatività quindi consiste anche nella valorizzazione di questo potere di autonomia negoziale rispetto ad una sentenza giudiziale che invece ha natura aggiudicativa di decisione con forza di giudicato della lite. Tra i principali istituti autonomi si evidenzia la mediazione e la negoziazione assistita. Accanto a questi metodi autonomi si accomuna come alternativo perché metodo extragiudiziale l'arbitrato rituale che però si differenzia perché è un metodo eteronomo dove la risoluzione della controversia è decisa non dalle parti ma da giudici privati che emanano un lodo (decisione) equiparabile ad una sentenza giudiziale. Altro metodo eteronomo è l'arbitrato irrituale che a differenza di quello rituale si presenta come un contratto stipulato dalle parti ove i giudici privati ne decidono il contenuto per la risoluzione della lite emanando un lodo negoziale.<sup>1</sup> Le ADR, in particolare l'istituto della mediazione e della negoziazione, nascono e si sviluppano negli anni 70 negli Stati Uniti grazie all'idea del Prof. Sander che propone di incentivare l'utilizzo dei metodi alternativi a scopo deflattivo, per far fronte a quella criticità che si era creata nel sistema giudiziario a fronte di un elevato numero di contenziosi civili non ancora risolti. Sander propone quindi un nuovo concetto di Corte, la Multi Door Court House: "un sistema di giustizia integrato multi-porta ove le dispute vengono affrontate attraverso metodi e gli istituti che meglio si

---

<sup>1</sup> Zuffi B. *La composizione delle liti mediante l'intervento di un terzo. Arbitrato rituale e irrituale* pp. 507 a 570 in *Ganniti P. Processo civile e soluzioni alternative delle liti. Verso un sistema di giustizia integrato*. Editore Aracne, Rimini 2016

adattano alle esigenze e alle istanze manifestate dalle parti”<sup>2</sup> oltre che dal tradizionale ricorso al giudice. In Europa, nello specifico presso l’Università di Harvard nasce nel 1979 lo Harvard Negoziations Project ad opera di Roger Fisher, William Uri e Bruce Patton, un progetto volto ad implementare la teoria, l’insegnamento e la prassi della negoziazione. Nel 1981 Fisher e Uri pubblicano *Getting to Yes*, sarà un punto di riferimento per la teoria e la prassi sia per la negoziazione e dopo per la mediazione. Successivamente sarà poi l’Unione Europea a dare impulso alle ADR attraverso varie direttive, in particolare, come vedremo, quelle che incentivano l’istituto della mediazione.

## **1.2 Analogie e differenze tra i principali metodi autonomi: mediazione e negoziazione**

Andando a definire i due istituti si segnala l’art. 1 D.Lgs.28/2010: la mediazione è l’attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa; la negoziazione assistita da avvocati è disciplinata dalla L.162/2014, è un procedimento stragiudiziale con il quale le parti, attraverso la sottoscrizione di un accordo (convenzione di negoziazione assistita) si impegnano a cooperare in buona fede e lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, tramite l’assistenza dei rispettivi avvocati. Da queste definizioni si possono già cogliere delle analogie: vi è la volontarietà delle parti, attraverso il consenso le parti mirano a risolvere la controversia in modo collaborativo e non autoritativo, esse hanno la possibilità di “plasmare” una norma grazie alla versatilità e la flessibilità che gli istituti garantiscono loro attraverso una ricerca creativa della soluzione della controversia; ciò non gli sarebbe garantito in sede giudiziale dove il giudice deve applicare la norma astratta al caso concreto e non vi è discrezionalità delle parti. Inoltre le parti hanno la possibilità di veder soddisfatte le proprie esigenze e bisogni, è un momento di incontro e di scambio reciproco al fine di valorizzare anche il rapporto interpersonale, che si conclude con l’accordo tra le stesse parti. Infine l’accordo raggiunto in presenza di avvocati<sup>3</sup> che certificano l’assenza di violazioni a norme imperative e inderogabili assumono valenza di sentenza passata in giudicato con la produzione di

---

<sup>2</sup> Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, cit. p.29

<sup>3</sup> Sempre presenti in negoziazione assistita mentre in mediazione vi è l’obbligo in caso di materie obbligatorie o mediazione delegata dal giudice.

effetti sostanziali quali l'esecutività e le trascrivibilità.<sup>4</sup> Per quel che riguarda le differenze tra i due istituti quella più rilevante è la presenza in mediazione di un terzo imparziale, il mediatore. La logica che viene a crearsi all'interno di un procedimento di mediazione è definita win/win<sup>5</sup>, il mediatore, facilitatore del dialogo tra le parti, garantisce lo svolgimento del confronto, l'analisi del problema controverso e la ricerca di una soluzione sostenibile e di mutua soddisfazione tra le parti. La logica è differente all'interno di un procedimento di negoziazione, è definita win-some/lose some<sup>6</sup>, vi è qui la presenza delle parti assistite dai propri legali e la cui finalità è quella di giungere ad un accordo sì conciliativo, ma volto alla massimizzazione dell'utile individuale in un'ottica difficilmente protesa a perseguire la "miglior soluzione" "per entrambi le parti."<sup>7</sup>

### **1.3 Campi di applicazione: quale la scelta migliore e quale quella "obbligatoria"**

Si è già evidenziato come i metodi autonomi sopra menzionati sono volti a dirimere controversie in campo civile e commerciali ma non tutte le controversie sono uguali: quelle che implicano un grave disaccordo<sup>8</sup> destinato a protrarsi nel tempo tra le parti, andrebbero affrontate in mediazione. Il mediatore in tal senso deve essere in grado di far emergere il conflitto<sup>9</sup> aiutando le parti al riconoscimento delle proprie emozioni e dei propri bisogni ed interessi al fine di giungere ad una soluzione condivisa, attraverso le tecniche che vedremo. Si evidenzia che il Legislatore italiano ha previsto che per alcune materie vi sia l'obbligo di esperire il tentativo di mediazione e tra queste vengono comprese anche quelle che presuppongono un rapporto di lunga durata tra le parti (es. patti di famiglia, successioni e divisioni, locazione e condominio, diritti reali) e che più necessitano della risoluzione di eventuali conflitti che dovessero emergere. Nella realtà italiana la mediazione, per le sue finalità, è applicata anche in altri campi: la mediazione penale minorile può intervenire tanto nella fase delle indagini preliminari(art.9) quanto nella fase dell'udienza preliminare e nel dibattimento(art.27), nella sospensione del processo e nella messa alla prova(art.28), previsioni contenute nel codice del processo

---

<sup>4</sup> Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, pp. 42-44

<sup>5</sup> Vantaggioso per tutte e due le parti.

<sup>6</sup> Qualcuno vince e qualcuno perde.

<sup>7</sup> Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, p.50

<sup>8</sup> Si parla di conflitto

<sup>9</sup> Si deve distinguere la controversia dal conflitto: la controversia è una divergenza di idee su un determinato argomento che può dar origine a un dibattito, discussioni

minorile, D.P.R. 448/88<sup>10</sup>. La mediazione familiare è stata invece configurata come procedimento endo-processuale: alla mediazione si ricorre su iniziativa del giudice, sia pure con il consenso delle parti, in pendenza di un giudizio di crisi coniugale, quando egli ne ravvisi l'opportunità (art. 337 octies c.2 c.c.)<sup>11</sup>.

## 2 Quadro normativo in materia di mediazione e sua evoluzione

L'impulso alla diffusione della mediazione in Europa è arrivato dalla Comunità Europea che con la Direttiva 52/2008 ha imposto agli Stati Membri di introdurre una disciplina uniforme per le controversie transfrontaliere, ma non precludendo di poter intervenire anche per le controversie interne. Da qui il Legislatore italiano con Legge Delega 69/2009 ha affidato il compito al Governo di disciplinare la materia della mediazione in campo civile e commerciale per le controversie interne e transfrontaliere individuando i principi e criteri che erano stati sanciti dalla Direttiva Europea: la mediazione finalizzata alla conciliazione abbia per oggetto diritti disponibili senza precludere l'accesso alla giustizia, che sia svolta da organismi professionali indipendenti pubblici o privati con obbligo di iscrizione ad un registro tenuto presso il Ministero della Giustizia; nel rispetto del principio di non onerosità si prevedono dei tetti minimi e massima di onorario dei mediatori e la possibilità di accedere al gratuito patrocinio per i meno abbienti, sono previsti sgravi fiscali per le spese sostenute in mediazione; è previsto il dovere deontologico dell'avvocato, in caso sia presente, di informare il cliente della possibilità di esperire il tentativo di mediazione prima di adire al giudice, il dovere deontologico del mediatore nel rispetto dei principi di neutralità, imparzialità, indipendenza e gli obblighi di riservatezza e di formazione; la previsione di una durata massima di 4 mesi della procedura, la possibilità che l'accordo raggiunto in mediazione sia un titolo esecutivo, il carattere sanzionatorio derivante dal fatto che se una delle parti non accetta l'accordo raggiunto in mediazione e poi in sede di giudizio la sentenza è uguale all'accordo rifiutato allora la parte anche se vincitrice potrebbe non vedersi riconosciuto il diritto al rimborso delle spese sostenute ed essere condannata dal giudice al pagamento del contributo

---

<sup>10</sup> Chiaravallotti S. *La mediazione familiare come strumento alternativo di risoluzione dei conflitti*. Rivista Tigor anno VI fascicolo n.1, Trieste 2014, p. 77

<sup>11</sup> Irti C. *Gestione condivisa della crisi familiare: dalla mediazione alla negoziazione assistita in Diritto di famiglia e delle persone*. Editore Giuffrè Francis Lefebvre, banca dati De Jure (II) fasc. 2, 2016, p.665

unificato a titolo di risarcimento per aver attivato inutilmente il giudizio. Il Governo Italiano con D. Lgs. 28/2010 e nel rispetto dei principi e criteri sopra descritti dà una disciplina all'istituto della mediazione ma introducendo l'obbligatorietà, a pena di improcedibilità, di avviare il tentativo di mediazione per le materie previste all' art. 5 comma 1: diritti reali, divisioni e successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione e comodato, affitto di azienda, risarcimento danni da responsabilità medica, diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, condominio. Di fronte a questa previsione di obbligatorietà vengono sollevate varie questioni di legittimità costituzionale per violazione dell'art. 24<sup>12</sup> e 76<sup>13</sup> della Costituzione. La Corte Costituzionale si pronuncia con sentenza di accoglimento 272/2012 solo per violazione dell'art. 76 per eccesso di delega e dichiara assorbiti gli altri profili di illegittimità in relazione al contrasto dell'art. 24; dichiara l'illegittima costituzionale degli art. 5 c. 1 per la previsione delle materie obbligatorie, dell'art. 4 c. 3 per la previsione di informativa da parte dell'avvocato all' assistito di esperire il tentativo di mediazione a condizione di procedibilità della domanda giudiziale, dell'art. 8 c.5 sulle conseguenze della mancata partecipazione al tentativo di mediazione, dell' art. 13 per quel che riguarda la condanna alle spese in caso di non accettazione della proposta di accordo in mediazione. Quindi la Corte costituzionale accoglie solo il vizio formale per quel che riguarda l'eccesso di delega in violazione dell' art. 76 della Costituzione sostenendo che la previsione dell'obbligatorietà di esperire il tentativo di mediazione per alcune materie a condizione di procedibilità non era stata prevista nella Legge Delega 69/2009 e neanche dalla Direttiva Europea 52/2008; ritiene poi che non vi sia una violazione dell' art. 24 perché l' art. 5 c. 1 prevede sì una condizione di procedibilità ma vi è una finalità deflattiva che è uno dei motivi per cui è stata presa in considerazione il procedimento di mediazione, ed inoltre il rimando all' autorità giudiziale è per un tempo ragionevole di 4 mesi. Inoltre all'istanza di mediazione sono riconosciuti gli effetti interruttivi della prescrizione e di impedimento della decadenza, oltre alla possibilità di accedere alla tutela cautelare per via giudiziale, quindi non vi è un'assoluta preclusione all' autorità giudiziale e vengono fatti salvi gli effetti della stessa domanda giudiziale.

---

<sup>12</sup> Art. 24 Costituzione "Tutti possono agire in giudizio per la tutela dei propri diritti e interesse legittimi. La difesa è un diritto inviolabile in ogni stato e grado del procedimento. Sono assicurati ai non abbienti, con appositi istituti, i mezzi per agire e difendersi davanti ad ogni giurisdizione.

<sup>13</sup> Art. 76 Costituzione "L'esercizio della funzione legislativa non può essere delegato al Governo se non con determinazione di principi e criteri direttivi e soltanto per tempo limitato e per oggetti definiti.

Non risulta inoltre preclusa la possibilità ai meno abbienti di avviare un procedimento di mediazione per la previsione del gratuito patrocinio, dei limiti minimi e massimi per gli onorari ai mediatori e avvocati, sgravi fiscali. È anche rispettato il canone di proporzionalità in quanto dal mancato esperimento del tentativo di mediazione l'eventuale declaratoria del giudice di improcedibilità non impedisce di ripresentare la domanda. Con il Decreto Legge 69/2013 il Governo reintroduce l'obbligatorietà del tentativo di mediazione a condizione di procedibilità riscrivendo gli art. 4,5,8,13 che erano stati ritenuti illegittimi ed introduce altre norme, ritoccando il D. Lgs 28/2010 : si prevedono intanto le stesse materie di cui all' art. 5 c.1 ( diventa bis), la riduzione del tempo del procedimento che passa dai 4 ai 3 mesi, si introduce la previsione della competenza territoriale per l' individuazione dell' organismo di mediazione a cui presentare l'istanza, la possibilità che l'accordo in mediazione qualora sia sottoscritto dagli avvocati diventi titolo esecutivo, l'obbligo dell'assistenza degli avvocati nei procedimenti di mediazione obbligatoria o mediazione delegata dal giudice, la previsione che gli avvocati iscritti all'albo siano mediatori di diritto.

Nel marzo 2020, a fronte dell'emergenza sanitaria da Covid-19 il Governo, avendo deciso la chiusura totale di tutte le attività nazionali (lock down) ha adottato delle misure urgenti anche per quel che riguarda il procedimento di mediazione; con il D.L. n. 18 del 17 marzo 2020 convertito in Legge n. 27 del 24 aprile 2020, ha previsto la possibilità del ricorso alla mediazione telematica, già peraltro disposto nel D. Lgs 28/2010 art.3 c.4, previo consenso di tutte le parti coinvolte nel procedimento. Viene riconosciuto all'avvocato che assiste la parte, in quanto tale munito di firma digitale, il potere di dichiarare autografa la sottoscrizione del proprio cliente collegato da remoto ed apposta in calce al verbale e all'accordo di conciliazione. Il verbale relativo al procedimento di mediazione svoltosi in modalità telematica è sottoscritto dal mediatore e dagli avvocati delle parti con firma digitale ai fini dell'esecutività dell'accordo prevista dall'art. 12 D. Lgs. 28/2010.<sup>14</sup> Il 25 novembre 2021 è stata approvata in via definitiva alla Camera la legge delega contenente la Riforma Cartabia le cui principali proposte in tema di mediazione sono :di estendere il ricorso obbligatorio al procedimento di mediazione in via preventiva, ai contratti di associazione in partecipazione, di consorzio, di franchising, di somministrazione, di

---

<sup>14</sup><https://www.altalex.com/documents/news/2020/05/26/mediazione-telematica-passato-presente-futuro> a cura di Briganti Giuseppe mediazione telematica passato, presente, futuro del 26/05/2020

società di persona e di sub fornitura; di valorizzare e incentivare la mediazione delegata dal giudice, di potenziare i requisiti di qualità e trasparenza, di favorire la partecipazione personale delle parti, di dettare norme esplicite sulla rappresentanza delle parti nel procedimento di mediazione (con particolare riguardo anche al mediatore).

### **3 Il mediatore**

#### **3.1 Tipi di mediazione: l'approccio al conflitto**

La mediazione può essere applicata in ambiti fra loro molto differenti (civile, commerciale, familiare, sociale, penale) “e le modalità e finalità a cui può mirare possono quindi diversificarsi significativamente per ragioni legate alla cornice e alle implicazioni giuridiche dell'attività che si intende svolgere, sia per motivi legati alla tipologia del conflitto che esse puntano a risolvere”<sup>15</sup>. Ma seppur in ambiti diversi sono i profili personali, relazionali ed emotivi che vogliono essere salvaguardati, la loro intensità può variare e quindi l'intensità del conflitto a seconda del legame affettivo e sociale e sono ancora più incisivi ove i rapporti sono destinati a continuare, si pensi in ambito familiare o anche sociale nel caso di convivenza ad esempio in condominio. La centralità del conflitto è un punto fondamentale per cogliere la prospettiva della mediazione: non si tratta della situazione processuale dove il giudice decide secondo i fatti e sancisce chi ha torto o ragione, qui non vi è spazio per il punto di vista “umano”; in mediazione è possibile trovare questa dimensione fin dalle fasi iniziali: aver la possibilità prima di esprimere il proprio vissuto ed essere ascoltati dal mediatore ma anche dalla parte contrapposta al fine poi di giungere ad una soluzione condivisa attraverso il dialogo e la comprensione reciproca. Il comune denominatore è quindi la trasformazione del conflitto: le parti contrapposte, con l'aiuto del mediatore in funzione non decisionale che mira a favorire l'instaurazione di una comunicazione orientata al reciproco rispetto possono arrivare ad una nuova soluzione condivisa. In questa ottica si rinvia al pensiero di Jaqueline Morineau, ideatrice della mediazione “umanistica”, che ritiene il confliggere come parte stessa dell'esistenza e non necessariamente conduce a esiti distruttivi: “il conflitto è generatore di una forza che può tradursi in forza distruttiva o rendersi latrice di cambiamenti in grado di superare le opposizioni da cui il conflitto stesso ha tratto origine,

---

<sup>15</sup> Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, cit. p. 70

assumendo una capacità trasformativa”<sup>16</sup>. La trasformazione del conflitto viene messo in evidenza anche nella mediazione trasformativa<sup>17</sup>, secondo l’ottica dei suoi ideatori Robert A. Berauch Bush e Joseph P. Folger vi è una dinamicità del processo mediativo nelle quali le parti attraverso le fasi dell’empowerment e riconoscimento giungono ad una nuova definizione della situazione. In ambito penale la Restorative Justice<sup>18</sup>, Giustizia riparativa, si assiste ad un’evoluzione del conflitto che nasce a seguito di un reato, il colpevole attraverso la riparazione incontra la vittima nei suoi bisogni e necessità, si va a recuperare quell’ equilibrio relazionale interrotto. Anche per la mediazione dialogica-argomentativa è presente, come vedremo, la trasformazione del conflitto.

### 3.2 Deontologia del mediatore

Il mediatore, nello svolgere il suo delicato ruolo ha dei precisi obblighi: indipendenza, neutralità, competenza, imparzialità, riservatezza e correttezza previsti dall’European Code of Conduct for Mediator presentato dalla Commissione Europea il 2 luglio 2004 e applicabile per tutti i tipi di mediazione civili e commerciali. L’ aspetto deontologico è disciplinato anche dal D. Lgs 28/2010: art.1 c. 1, il mediatore non ha potere di decisione o rendere giudizi; art. 14, regole di condotta e la dichiarazione di imparzialità; l’art. 3 per quel che riguarda la nomina del mediatore; art. 9 per la riservatezza, art. 8, obblighi informativi, art. 11, verbalizzazione dell’accordo, art. 16, incompatibilità.

Vediamo i punti salienti del Codice Europeo<sup>19</sup>:

#### 1. Competenza e nomina del mediatore

Essenziale è una formazione adeguata e un continuo aggiornamento della propria istruzione e pratica nelle capacità di mediazione. Prima di accettare l’incarico il mediatore deve verificare di essere dotato della competenza e preparazione necessarie per poter condurre la mediazione del caso proposto e su richiesta dovrà fornire alle parti informazioni in merito. Ove non sia stato già previsto, il mediatore deve sempre fornire

<sup>16</sup>Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, cit. p. 80

<sup>17</sup> Volturo S. *Il dibattito sulla mediazione: principali aspetti teorico-concettuali in prospettiva internazionale. Il Mulino riviste-web* Bologna, fascicolo 1° aprile 2014, pp. 164 - 167

<sup>18</sup> A cura di Grando G. *Il discorso sul conflitto nel tempo della radicalizzazione*, pp. 35 -44 e *In cerca di un nemico* a cura di Grigoletto S. pp. 67-68 in *Annuario di studi filosofici Anthropologica*. Edizioni Meudon, Trieste 2017

<sup>19</sup> ANPAR 08/01/2019 [https://www.anpar.it/wp-content/uploads/2010/09/images\\_CodiceEuropeo.pdf](https://www.anpar.it/wp-content/uploads/2010/09/images_CodiceEuropeo.pdf)

alle parti informazioni complete sulle modalità di remunerazione che intende applicare e che dovranno essere accettati da tutte le parti interessate.

## 2. Indipendenza, neutralità ed imparzialità

2.1 Se vi sono circostanze che possono intaccare l'indipendenza del mediatore o determinare un conflitto di interessi, il mediatore deve informarne le parti prima di agire o di proseguire la propria opera, può accettare o proseguire la mediazione solo a condizione di essere certo di poter svolgere la mediazione con piena indipendenza, assicurando anche piena imparzialità nell'assistenza alle parti. Il dovere di informazione è un obbligo che persiste per tutta la durata del procedimento.

## 3. L'accordo, il procedimento e la risoluzione della controversia

3.1 Procedura: prima dell'avvio della mediazione le parti devono aver compreso ed espressamente accettato i termini e le condizioni dell'accordo di mediazione, incluse le disposizioni applicabili in tema di obblighi di riservatezza in capo al mediatore e alle parti. Il mediatore deve condurre il procedimento tenendo conto delle circostanze del caso, inclusi possibili squilibri nei rapporti di forza, eventuali desideri espressi dalle parti e particolari disposizioni normative. Le parti possono concordare con il mediatore il modo in cui la mediazione dovrà essere condotta, con riferimento a un insieme di regole o altrimenti, se lo reputa opportuno, il mediatore può ascoltare le parti separatamente.

3.2 Correttezza del processo: Il mediatore deve assicurarsi che tutte le parti possano intervenire adeguatamente nel procedimento, deve informare le parti, e può porre fine alla mediazione, nel caso in cui: sia raggiunto un accordo che al mediatore appaia non azionabile o illegale, avuto riguardo alle circostanze del caso e alla competenza del mediatore per raggiungere tale valutazione; il mediatore concluda che la prosecuzione della mediazione difficilmente condurrà a una risoluzione della controversia.

3.3 Fine del procedimento: l'eventuale accordo raggiunto tra le parti si fonda su un consenso informato, il mediatore deve, su richiesta delle parti e nei limiti della propria competenza, informare le parti delle modalità in cui le stesse possono formalizzare l'accordo e delle possibilità di rendere l'accordo esecutivo.

4. Riservatezza: Il mediatore mantiene riservate tutte le informazioni, conosciute all'interno della mediazione. Qualsiasi informazione divulgata in via riservata ai mediatori da una delle parti non deve essere divulgata alle altre parti senza autorizzazione o a meno che non sia obbligata dalla legge.

### 3.3 Tecniche del mediatore: l'approccio maieutico

In prospettiva dialogico-argomentativa<sup>20</sup> si definisce la mediazione “come un approccio al conflitto, di orientamento collaborativo e incentrato sul dialogo, nel quale, attraverso un procedimento stragiudiziale, volontario, informale e confidenziale, le parti ricercano una soluzione sostenibile alla loro controversia, con l'aiuto di un terzo imparziale, denominato mediatore. L' esito ideale di tale procedimento è l'accordo su una soluzione che incontri al meglio i bisogni e gli interessi delle parti, e che sia possibilmente in grado di produrre una composizione del conflitto di mutua soddisfazione”<sup>21</sup>. Rispetto alla definizione formale si evidenzia che non si parla di controversia ma di conflitto<sup>22</sup> : le parti volontariamente cercano una soluzione al loro problema affidandosi al mediatore il cui ruolo è di tipo ‘maieutico ‘perché il suo compito è quello di aiutare a far nascere e svilupparsi un dialogo ragionato ed argomentato tra le parti<sup>23</sup> attraverso le tecniche di ascolto attivo, domanda, riassunto, riformulazione, reframing<sup>24</sup>. Di fondamentale importanza è l'ascolto attivo, presente nelle varie fasi del procedimento, attraverso cui il mediatore, libero da pregiudizi o condizionamenti, e possibilmente con atteggiamento empatico<sup>25</sup> deve cercare di percepire quale siano i sentimenti, le emozioni, le problematiche che hanno portato alla nascita e al perdurare del conflitto. È importante che le parti si sentano prese in considerazione, per loro questa rappresenta un'opportunità di sfogo del proprio malessere per arrivare poi ad un clima di ascolto attivo da entrambi le parti, essere ascoltati porta poi ad ascoltare. In questa fase di esposizione del vissuto delle parti “il mediatore potrà riassumere in parole proprie quanto si è appreso e verificherà con il proprio uditore se i fatti, sensazioni o emozioni che sono emerse sono stati colti correttamente, allo scopo di restituire alla parte quanto espresso soprattutto per quel che riguarda le emozioni l'interlocutore avrà modo di riconoscerle e quindi una

<sup>20</sup> volta ad instaurare un dialogo argomentato, orientato alla ricerca di contenuti condivisi fra le parti, e atti a formalizzarsi in un accordo Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, p.100  
<sup>21</sup> Reggio F. *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*. Primiceri Editore, Padova 2020 cit. p. 107

<sup>22</sup> inteso come un grave disaccordo destinato a protrarsi nel tempo tra le parti.

<sup>23</sup> Si immagina un iceberg dove la parte emersa rappresenta la controversia, mentre quella sommersa, di maggiori dimensioni, rappresenta il conflitto dove si esprimono gli interessi e i bisogni delle parti, qui il mediatore analizza le vere motivazioni del presente, Aggradi A.F. *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*. Primiceri Editore, Padova 2020, p. 122

<sup>24</sup> Reggio F. *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*. Primiceri Editore, Padova 2020 pp. 112 - 118

<sup>25</sup> Rivolgendo lo sguardo all' interlocutore, facendo attenzione al linguaggio verbale, para verbale e non verbale

comprensione più razionale della stessa”.<sup>26</sup>Attraverso la domanda il mediatore potrà accedere ai problemi che si mira a risolvere, è una funzione strategica ed è importante saper porre buone domande per poter anche rilevare ulteriori elementi non emersi in fase di ascolto, è un momento che porta anche a far riflettere le parti e a prendere coscienza delle proprie emozioni ma anche dei propri bisogni ed interessi. In tal senso la domanda può essere “aperta”, permette alla parte di esprimere il proprio punto di vista, può essere chiusa quando mira ad una risposta specifica, può essere personalmente orientata volta a coinvolgere una persona in particolare e temporalmente orientata può aiutare le parti a non incentrarsi più sul passato ma ad assumere uno sguardo al futuro con l’intento di ricercare una soluzione praticabile e soddisfacente appunto per il futuro. Il riassunto permette al mediatore e alle parti la comprensione di quanto espresso fino a quel momento, il mediatore rimanda alle parti ciò che ha appreso ma mettendo in evidenza i punti salienti: i punti comuni sui quali si può instaurare una comunicazione condivisa ma anche quelli discordanti, al fine di eliminare quegli elementi che potrebbero contrastare la comunicazione ed avviare un confronto chiaro e consapevole, è un momento dove il mediatore può impostare con le parti un’analisi del conflitto in chiave costruttiva. Attraverso la riformulazione il mediatore riprende i concetti espressi questa volta per ripulire la conversazione da possibili espressioni che contemplanò un giudizio, un’offesa, un’etichettatura che pregiudicherebbero la costruzione o il mantenimento di un dialogo costruttivo fra le parti, può essere importante andare ad esplorare ancora una volta i profili emotivi delle singole parti anche con ulteriori domande, si inizia ad intravedere la possibilità di una nuova visione della situazione rispetto a quello iniziale di contrasto tra le parti facendo poi seguire il reframing, qui il mediatore prospetta il problema non come un ostacolo ma che apre ad un’opportunità di una nuova definizione di rapporti tra le parti, si arriva ad una nuova visione, il conflitto iniziale si trasforma in una nuova relazione: di dialogo, comprensione e collaborazione tra le parti. Per arrivare a questa nuova situazione è essenziale che il mediatore abbia colto con chiarezza e in maniera approfondita gli elementi che hanno portato al conflitto in modo da permettere poi alle parti di ricercare congiuntamente soluzioni sostenibili, innovative e di mutua soddisfazione.

---

<sup>26</sup> Reggio F. *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*. Primiceri Editore, Padova 2020, cit. pp. 113-114 nelle note.

### 3.4 La persuasione: Ethos, Pathos, Logos

L' intento della mediazione è quello di ripristinare il dialogo inteso “come una dimensione, sia comunicativa che di reciprocità intersoggettiva, che si trova interrotta o alterata al sorgere del conflitto; la ricerca di soluzioni consensuali, il vaglio della loro adeguatezza e sostenibilità opera nel dialogo e mediante il dialogo tra le parti, con l'ausilio essenziale del mediatore”<sup>27</sup> che oltre che attento ascoltatore, è anche persuasore; in tal senso la persuasione è intesa come capacità che il mediatore ha di convincere le parti ad instaurare e mantenere un clima di ascolto e dialogo. L'arte del mediatore di persuadere si basa su tre elementi fondamentali e fra loro complementari: ethos, pathos e logos<sup>28</sup> intesi rispettivamente come componente comportamentale, affettiva e conoscitiva. Attiene alla sfera dell'ethos, ad esempio ciò che il mediatore riesce a trasmettere della propria saggezza è credibilità: nella fase iniziale (in questa fase il mediatore si presenta, spiega come si svolge il procedimento ponendo l' attenzione su come si regola l' interagire tra le parti) è rilevante perché le parti devono poter fidarsi e affidarsi al mediatore, l'elemento rileva poi anche in fase di generazione e valutazione delle alternative (qui è rivolto anche al comportamento “etico” delle parti nel voler trovare una soluzione) e di accordo. L'elemento pathos interviene in fase di esposizione della questione delle parti: qui il mediatore può percepire gli stati emotivi, i sentimenti, le motivazioni che hanno portato al conflitto. Anche attraverso la domanda può essere portato in rilievo il pathos, è importante saper porre buone domande per poter rilevare ulteriori elementi non emersi durante la fase di ascolto. Il logos interviene in fase di chiarimento della questione (riassunto) ma anche di dialogo tra le parti. A questa prospettiva della mediazione dialogica-argomentativa si ritiene di fare un confronto, nel prossimo capitolo, con la prospettiva “umanistica” della mediazione della cui ideatrice Jacqueline Morineau si cita una delle frasi significative espresse dalla stessa durante un seminario sulla mediazione umanistica, tenutasi a Firenze il 27 e 28 ottobre 2018 “la mediazione è mettere il punto sulla disarmonia per rendere gli opposti in armonia.”<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, cit. p. 97

<sup>28</sup> Si fa riferimento allo schema proposto da Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017, p. 114

<sup>29</sup>Sito <https://strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html>

## 1 Introduzione: nascita e sviluppo

### 1.1 L'ideatrice Jacqueline Morineau

La Mediazione Umanistica nasce in Francia nel 1984 grazie all'iniziativa dell'allora Ministro della Giustizia Robert Badinter, il suo intento era quello di restituire alla giustizia il senso originario della sua funzione e cioè un'umanizzazione della stessa. Così inviò il direttore della ricerca presso il Ministero della Giustizia, Jacques Verin, negli Stati Uniti a sondare l'esperienza che era già in atto e che aveva avuto una diffusione a partire dagli anni 70. Verin poté verificarne le potenzialità e ne fu entusiasta soprattutto per la dimensione umana che veniva messa in evidenza nella pratica della mediazione statunitense<sup>30</sup>, ne informò il Ministro Badinter il quale diede l'incarico a Jacqueline Morineau di responsabilità e direzione del primo centro di mediazione penale e sostegno alle vittime, nasce il Centro di Mediazione e di Formazione alla Mediazione (CMFM). Jacqueline Morineau, dopo gli studi in archeologia classica, diventa ricercatrice in numismatica greca al British Museum di Londra. Nel frattempo inizia un'esperienza presso un centro di accoglienza di giovani disadattati a Brixton in sostituzione della figura del sociologo; è per lei un'esperienza di vita fondamentale, nell'ascolto delle storie cariche di emozioni che i giovani le proponevano ritrova grande giovamento "mi hanno offerto la vita, non quella che si cerca per sé stessi ma quella che si scopre dimenticandosi di sé stessi"<sup>31</sup>. Dopo un anno ritorna in Francia e avvia su proposta di Badinter il primo centro di mediazione penale; prendendo spunto dalla sua conoscenza per l'archeologia Jacqueline Morineau si ispira alla civiltà greca "per la ricerca della giustizia che includeva una doppia dimensione: legale e metafisica, una per assicurare il rispetto della legge per mantenere l'ordine sociale, l'altra etica, che mirava alla realizzazione dell'uomo in ciò che egli aveva di più elevato"<sup>32</sup>. La ricerca della felicità rimaneva al centro dell'azione della giustizia greca. Accanto a questa conoscenza si mette in evidenza la grande

---

<sup>30</sup> Negli anni 80, Mark Umbret, ha cercato di umanizzare la mediazione, già conosciuta come conflict resolution, elaborando una forma di mediazione umanistica incentrata sul dialogo e sulla capacità trasformativa di guarigione. Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. pp. 35,36

<sup>31</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, cit. p. 64

<sup>32</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, cit. p.147

sensibilità dell'Autrice a seguito anche di tristi eventi della sua vita, che l'hanno portata all'attenzione per le sofferenze dell'essere umano, alla pratica dello Zen e all'avvicinamento a Dio e che hanno dato ulteriori spunti alla sua pratica di mediazione umanistica.

## 1.2 Lo scopo della mediazione umanistica

L'obiettivo dichiarato è quello di promuovere una cultura della pace nel mondo partendo da ogni singola persona, "elevandola ed aiutandola a ricongiungersi ai suoi valori essenziali per ritrovare la propria capacità di essere, di vivere meglio con sé stessi e con gli altri".<sup>33</sup> Tale obiettivo "utopistico" e in controtendenza si inserisce in una dimensione sociale che vede privare progressivamente l'essere umano di quelli che sono i veri valori alla base di una coesistenza pacifica e umana, sempre più diretta a "valori" come il consumismo, la produttività, il profitto, con la perdita delle proprie radici e la supremazia degli egoismi individuali e collettivi. È una bella sfida ma l'intento della mediazione umanistica è quello di accedere ad un livello superiore dell'uomo e "al bisogno fondamentale di verità, rispetto, libertà; rappresenta una trascendenza nel senso metafisico, si intende che sta al di là, che oltrepassa qualcosa quindi lo spirito trascende la materia".<sup>34</sup> Si tratta di recuperare quella dimensione naturale che ci riporta alla nostra infanzia, a quando si era bambini e non a caso l'Autrice riporta in molti suoi passaggi

l'importanza di ritornare a questa dimensione; il bambino fin dalla sua nascita è portatore di quella sfera intima intrisa dal mistero della vita, non ancora contaminato dai condizionamenti sociali, capace di collegarsi in maniera naturale al suo Io interiore in rapporto con sé stesso e con la natura, con ciò che è bello, buono, al bene, alla dimensione umana per eccellenza. Il bambino sa ciò che è giusto. La pratica della mediazione presuppone quindi l'incontro con sé stessi, non è un passaggio indolore, perché ci mette di fronte alla nostra coscienza, alle nostre debolezze, alle nostre sofferenze ma che porta poi ad una dimensione superiore, "ad un livello di coscienza più elevato dove l'uomo può trovare la sua dignità e la sua nobiltà".<sup>35</sup> Non si tratta di rifiutare la modernità ma di indirizzarla nel giusto senso, facendo quindi prevalere l'uomo nella sua dimensione

<sup>33</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, cit. p. 79

<sup>34</sup> Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. pp. 81-82

<sup>35</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, cit. p. 79

umana , collocandolo in società come artigiano di pace e partecipante all'opera di giustizia. “Non c'è felicità senza pace e non c'è pace senza giustizia”.<sup>36</sup>

### 1.3 Campi di applicazione<sup>37</sup>

La Mediazione Umanistica nasce come pratica, “non si tratta dell'applicazione di una teoria o di un metodo”<sup>38</sup>. Dopo 10 anni di fase sperimentale è stata istituzionalizzata nel 1993 ed è stata applicata come modello sia complementare che alternativo alla giustizia penale francese. “Ha avuto ampia diffusione anche in Italia e gli altri Paesi Europei e gli ambiti di applicazione e di intervento vanno dalla vita cittadina, dalle carceri agli ospedali, dai luoghi segnati dai conflitti bellici alle grandi banche”<sup>39</sup>, in ambito quindi educativo, sociale, familiare ed economico oltre che penale. In via preventiva e quindi in alternativa al ricorso giudiziale penale, il ricorso alla mediazione può avvenire prima della denuncia dove il conflitto può essere ancora latente, non riconosciuto dalle parti, in tal caso il processo di mediazione può far emergere il conflitto e permette “una sua evoluzione nel senso di prevenirne l'escalation e ritrovare la pace”<sup>40</sup>. Dopo la denuncia quando il conflitto è esploso, la mediazione è utile ad individuare il vero motivo che è alla base del conflitto; i confliggenti possono fare un passo indietro e andare ad individuare la vera causa del conflitto che spesso non è rappresentato dal motivo esposto in denuncia, si rendono coscienti e quindi trovano un nuovo equilibrio, una nuova armonia. Si può intervenire in mediazione anche dopo la sentenza la cui funzione è punitiva ma spesso non riesce ad attenuare il conflitto, anche in questo caso si vuole risolvere il conflitto ed evitare ulteriore violenza. La mediazione umanistica applicata all' interno dell'ambito scolastico è educazione alla relazione, è consapevolezza del sé, scoperta delle proprie potenzialità ed accettazione delle diversità, nuovo apprendimento delle regole di condotta. Nella realtà scolastica si può evidenziare spesso una mancanza di comunicazione empatica tra alunni e insegnanti perché talvolta sorretta da una relazione di tipo autoritario con imposizione di orari, del contenuto dell'insegnamento, di punizioni, della rigida disciplina. Spesso devono essere affrontate situazioni di alunni difficili che hanno alle spalle una famiglia in crisi o assente, che non permette loro di condividere e superare il proprio conflitto, e riversano il loro malessere all' interno della scuola con

<sup>36</sup> Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. p. 39

<sup>37</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, pp. 113- 140

<sup>38</sup> Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. p. 87

<sup>39</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano rist. 2021, cit. di Leonardo Lenzi p. 6

<sup>40</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, cit. p. 119

atteggiamenti violenti nei confronti di compagni e personale scolastico. È di fronte a queste situazioni che la mediazione può dare il suo apporto educando alunni e insegnanti e così l'autorità può trasformarsi in elasticità dando anche la parola, la possibilità di esprimersi all' alunno anche attraverso la propria creatività; la sospensione di un alunno può essere revocato quando l'alunno ha capito di aver sbagliato, l'atteggiamento violento si trasforma in auto responsabilità e comprensione dell'altro. In campo sociale la mediazione umanistica interviene nei casi di disgregazione all' interno di una famiglia, comunità ma anche a livello internazionale in caso di conflitti fra paesi: il comune denominatore è accogliere il disordine e trasformarlo in armonia. Si pone l'accento sull' importanza della formazione del mediatore: essa non va solo studiata ma applicata in maniera costante anche fuori dalla mediazione, è un modello di vita, dell'essere persona libera e consapevole di sé stesso e aperto all' altro: è aperta a tutti abbiano la volontà di mettersi in discussione e di volere il bene della collettività.

## **2 Il significato di Mediazione Umanistica: il pensiero di Jaqueline Morineau**

### **2.1 La disarmonia come punto di partenza: il conflitto**

“La mediazione è mettere il punto sulla disarmonia per rendere gli opposti in armonia.”<sup>41</sup> Da questa frase espressa da Jacqueline Morineau durante un seminario tenuto a Firenze nel 2018 si può capire che la disarmonia, il conflitto,<sup>42</sup> va affrontato al fine di farne emergere le motivazioni intrinseche che riguardano le emozioni e i bisogni di ognuna delle parti più che le ragioni che lo hanno fatto nascere e sviluppare, per poi ricongiungersi con sé stesso e con l'altro al fine di trovare l'armonia, l'equilibrio che si era perso; questa è una funzione specifica della mediazione umanistica, accogliere il disordine. Oggi assistiamo ad una crisi a livello esistenziale dell'essere umano sempre più rivolto a riempire il proprio vuoto interiore con il materialismo, si appare ma non si E'. La perdita della dimensione spirituale ha creato “l'uomo psichico composto di soma e di psiche che cerca di spiegare attraverso la ragione questo vuoto interiore che invece

<sup>41</sup><https://strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html>

<sup>42</sup>“Il conflitto nasce dall' incontro di due desideri contraddittori che si oppongono l'un l'altro e che appaiono come vitali a coloro ai quali appartengono. Tale confronto con i desideri dell'altro costituiscono un limite alla realizzazione dei propri” Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, cit. p.29

deriva dalla negazione della sua dimensione spirituale il cui richiamo dimora sempre in lui”<sup>43</sup>. E così viene a crearsi uno squilibrio, una disarmonia, una perdita di punti di riferimento essenziali, si perdono le radici, del chi siamo e da dove veniamo, le domande fondamentali della vita, è una negazione alla dimensione trascendentale, cioè quella dimensione che tiene conto dell’insieme dell’essere umano fatto di corpo e anima e spirito, l’Io Superiore. E così questa disarmonia non risolta genera violenza che ha un legame indissolubile con la sofferenza: “negarla significa lasciare che si sviluppi, riconoscerla significa penetrare nelle profondità delle nostre anime e rintracciare le risorse per trasformarle,”<sup>44</sup> la violenza genera altra violenza e genera separazione in sé stesso e verso l’altro. Dal punto di vista filosofico i Greci avevano una concezione ternaria dell’uomo come unità di corpo, anima e spirito, l’insieme dei tre elementi non disgiunti, coesistenti contemporaneamente, creavano armonia; “avevano ideato la tragedia greca per dar voce “al grido”, alla sofferenza dei protagonisti e dove il pubblico poteva udire e vivere la disperazione degli stessi, il grido dei protagonisti autorizzava gli spettatori a vivere il proprio.”<sup>45</sup> Jacqueline Morineau prende spunto dalla tragedia greca e la rapporta alla pratica della mediazione umanistica nelle fasi di *Theoria Krisis* e *Catarsi* “in modo da offrire uno spazio per attivare la forza vitale in grado di produrre la pace, uno spazio dove l’uomo può tornare ad interrogare sé stesso, uno spazio che oggi manca”<sup>46</sup> È la fase della *Krisis*, quello della riflessione e del ritorno alla dimensione umana, al momento di ricongiunzione tra corpo, anima e spirito.

## 2.2 La ricerca interiore: l’autocoscienza

“Mediazione è scavare nell’anima” “La mediazione ultima è con noi stessi”<sup>47</sup> altre due frasi espresse da Jacqueline Morineau molto significative. “La concezione ternaria greca vede l’uomo nell’interazione di tre sfere: il soma o corpo fisico, la psiche o anima, la *noûs* o spirito. L’Io animale dell’uomo si collocava nel punto di incontro tra il corpo e la psiche, è la sede delle emozioni e tutto ciò che concerne le reazioni istintive; l’Io umano si collocava nel punto di incontro tra la psiche e la mente, è la sede dei sentimenti, della ragione e dell’intuizione. Al di sopra dell’Io umano si colloca lo Spirito, l’Io

<sup>43</sup> Morineau J. *Il mediatore dell’anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, cit.p.123

<sup>44</sup> Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. p. 61

<sup>45</sup> Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. p. 73

<sup>46</sup> Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018, cit. p. 80

<sup>47</sup> <https://strategiadimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html>

Superiore.”<sup>48</sup>Quindi l’uomo è visto nella sua interezza: la parte fisica, visibile che è il corpo e la parte invisibile che riguarda il suo inconscio, le emozioni tra tutte che si ricongiungono con corpo e mente dove risiede il cosciente, i sentimenti e il pensiero; la ricongiunzione ed interazione di queste tre sfere portano al Se’ Superiore. Questa è la sfera che rappresenta un alto livello di coscienza, la consapevolezza del proprio essere, la parte più elevata dell’anima dove l’uomo trova la pace interiore; per arrivare all’Io Superiore è necessaria una ricerca interiore che non presuppone la ragione ma il proprio sentire attraverso il corpo, l’anima e la mente; bisogna quindi agire con introspezione, essere con sé stessi, si ritorna quindi al mondo interiore del bambino, alle nostre radici, al nostro essere primordiale. L’ Autrice<sup>49</sup> mette in evidenza tre storie incentrate su una bambina a contatto con tre elementi naturali sole, sabbia e onde; in ciascuna di queste storie la bambina è sola e vuole essere sola a contatto con la natura, un contatto diretto attraverso i suoi sensi: la vista con il sole, il tatto con la sabbia e l’udito con le onde. Vi è un diretto collegamento dell’anima psiche da una parte con il soma corpo e dall’ altro, in virtù delle emozioni più nobili, con lo spirito; i sensi si intrecciano con l’equilibrio e l’armonia della natura, non vi è separazione e si crea quella dimensione di felicità, quella che l’uomo ricerca da sempre. Con questo non si vuol dire che bisogna estraniarsi dalla realtà circostante ma non bisogna che la stessa sovrasti la nostra dimensione interiore, si tratta di trovare il giusto equilibrio tra mondo esteriore e mondo interiore. La voce della ragione non deve sovrastare la voce interiore, quello della coscienza, “se noi vogliamo essere, cioè esistere nella nostra completezza, abbiamo bisogno di uno spazio sacro, fuori dal profano, dove poter andare a trovare il nostro se superiore”<sup>50</sup>. Arrivare a questa sfera e quindi trovare l’armonia in sé stessi significa poi la capacità di capire e comprendere gli altri. Il bambino ci insegna, è un empatico per natura.

### **2.3 L’incontro con l’altro: l’empatia**

Il termine empatia deriva dal greco antico “*emphatia*” a sua volta composto da en “dentro” e pathos “sofferenza o sentimento”: si manifestava durante gli spettacoli teatrali ed indicava il rapporto di emozionale partecipazione che legava l’autore- cantore al suo pubblico. Nelle scienze umane, l’empatia designa un atteggiamento verso gli altri caratterizzato da un impegno di comprensione dell’altro, escludendo ogni attitudine

<sup>48</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, cit. p. 52

<sup>49</sup> Morineau J. *Il mediatore dell’anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, pp. 22-24

<sup>50</sup> Morineau J. *Il mediatore dell’anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, p. 126

affettiva personale (simpatia, antipatia) e ogni giudizio morale.<sup>51</sup> Quindi empatia presuppone uno svestirsi dei propri panni per entrare in contatto con l'Io interiore dell'altro al fine di percepirne le emozioni e i bisogni escludendo ogni giudizio e pregiudizio, non significa perdere la propria identità ma anzi è un beneficio in termini sociali perché favorisce le interazioni e i rapporti interpersonali, il venirsi incontro; il bambino è empatico per natura, attraverso l'empatia impara imitando i genitori e ne percepisce anche gli stati emotivi. Il termine empatia, la capacità di immedesimarsi, quindi riporta alla tragedia greca e viene accostata dall'Autrice in merito alla pratica della mediazione umanistica: la tragedia greca metteva al centro la sofferenza derivante dal conflitto in essere tra attori, che veniva ascoltata e vissuta dal pubblico e dal coro; la sua intensità faceva partecipare emotivamente il pubblico mentre il coro interveniva rimandando ai protagonisti ciò che avevano espresso ma dicendolo in modo diverso.<sup>52</sup> In mediazione emergono le emozioni più nascoste, gli attori del conflitto mettono al centro le proprie emozioni e vanno poi ad incontrarsi e capirsi reciprocamente, a condividere i loro stati d'animo mettendo da parte ogni giudizio o situazione affettiva; al centro della scena vi è la propria condizione umana ed una volta che ve ne è coscienza si può arrivare ad incontrare l'altro: ognuno con le proprie sofferenze ed iniziare il percorso di comprensione e perdono reciproco, è la fase della Krisis e Catarsi "la mediazione è umanizzazione reciproca."<sup>53</sup> Ma per arrivare a questa condizione bisogna prima riflettere su sé stessi, trovare la coscienza del Se'; oggi questa dimensione è quasi dimenticata: si vive nell'incapacità di porsi in ascolto di sé stessi e degli altri, "al contrario il bambino ascolta non le parole ma ciò che è dietro le parole: il non-detto, ascolta col cuore che si apre all'intelligenza dell'anima. Un bambino è vero, non riveste un ruolo e mettersi all'ascolto dei piccoli, cercar di leggere i segnali che ci mandano, può insegnarci molto a proposito di noi stessi<sup>54</sup>". Crescendo però i bambini tendono a perdere questa dimensione naturale, condizionati dal mondo dell'adulto: sempre più schiavo del progresso, dell'efficienza, del profitto e della tecnologia si estranea da sé stesso, e adeguandosi alla società che gli viene proposta, una società dove la dimensione umana è anteposta troppe volte agli egoismi individuali e collettivi noncuranti della stessa dignità umana;

---

<sup>51</sup> <https://it.wikipedia.org/wiki/Empatia>

<sup>52</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, p. 82

<sup>53</sup> <https://strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html>

<sup>54</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, pp. 30-31

contribuisce in parte anche una scolarizzazione talvolta troppo standardizzata che va in contrasto con la loro dimensione naturale, la loro creatività ed immaginazione. A tal proposito si mette in evidenza, e con auspicio che si possa proseguire in tal senso, della proposta di legge 2782 approvata dalla Camera dei Deputati l'11 gennaio 2022 contenente “disposizioni per la prevenzione della dispersione scolastica mediante l'introduzione in materia di insegnamento sperimentale dell'educazione all'intelligenza emotiva nelle scuole di ogni ordine e grado”, volta a introdurre le competenze non cognitive a scuola e valorizzare le competenze emotive nei programmi didattici. Viene in evidenza la necessità di salvaguardare la cura dell'intelligenza emotiva cioè la capacità di leggere, interpretare e gestire le proprie e altrui emozioni alla base per instaurare relazioni sane, profonde ed arricchenti partendo appunto dalla formazione scolastica. Nel 1993 l'Organizzazione Mondiale della Sanità aveva già messo in evidenza tra le life skill essenziali la consapevolezza di sé, la gestione delle emozioni, l'empatia, il pensiero critico e creativo.<sup>55</sup>

#### **2.4 La funzione del mediatore: lo specchio, il silenzio, l'umiltà**

Andiamo ora a vedere nel vivo la pratica di mediazione umanistica partendo da una figura essenziale che è il mediatore, figura che nella tragedia greca può essere accostata per similitudine al pubblico e al coro. Il mediatore è un ricevente e catalizzatore nel senso che a lui arrivano attraverso l'esposizione dei fatti delle parti le parole ma anche gli stati d'animo, le emozioni e sofferenze dei mediati; il mediatore non fa attenzione a quello che viene detto ma a quello che viene trasmesso, al sentire delle parti, per poter ricevere deve essere per primo ricettivo con sé stesso. Egli incontra i mediati a livello del sentito e non del mentale, questo presuppone da parte del mediatore dimenticarsi di se stesso e accogliere l'altro mettendo da parte il giudizio che sappiamo essere un elemento soggettivo che potrebbe sviare ciò che l'altro esprime, quindi entrare in una dimensione dello spirito per diventare specchio limpido e ricevere le sofferenze del mediato senza esserne coinvolto emotivamente, non le fa sue ma le rimanda al mittente; in questo modo il mediato si trova di fronte a quanto detto ma soprattutto al senso nascosto delle parole che il mediatore ha percepito e rimandato ( in tal senso è catalizzatore) e prende coscienza delle sue emozioni, si apre un confronto con se stesso, il dialogo interiore.<sup>56</sup> Per far ciò il

<sup>55</sup><https://www.scuola.net/news/538/empatia-e-intelligenza-emotiva-diventano-didattica-approvato-il-disegno-di-legge-alla-camera>

<sup>56</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, pp. 118-119

mediatore deve saper essere in silenzio, mettersi in ascolto attivo e in modo empatico percepire il vissuto delle parti, si apre uno spazio in cui la parola è data ai mediati che possono esprimere il loro vissuto, le proprie emozioni ed essere accolte dal mediatore. È un momento di libertà, non sono le parole che permetteranno di risolvere la situazione ma lo spazio creato dal silenzio, la distanza che si crea tra mediato e mediatore ove il mediato esprime e il mediatore ascolta in silenzio; il silenzio permette poi di iniziare il dialogo con sé stessi una volta ricevuto il detto di ritorno dal mediatore, in tal senso il silenzio diventa il linguaggio dell'anima, il vuoto che si crea è di accoglimento e si crea un dialogo interiore al mediato che inizia a prendere coscienza delle proprie emozioni, bisogni e sofferenze finora nascoste.<sup>57</sup> "Il più importante mediatore è il silenzio"<sup>58</sup>. Vediamo quindi che la funzione del mediatore è quello di facilitare l'incontro dei mediati prima con sé stessi e poi con l'altro, ciò presuppone una grande umiltà da parte del mediatore, perché deve svolgere prima un lavoro su se stesso, per essere ricettivo deve usare empatia che presuppone lo spogliarsi dei suoi ruoli per accogliere l'altro, deve essere capace di stare in silenzio e di ascoltare attivamente la parte cercando di non esprimere giudizi personali e non voler veicolare le parti verso qualcosa da lui voluto; uno dei principali meriti della mediazione umanistica è proprio quella di far venir fuori il potenziale delle parti, al fine di pervenire ad una soluzione condivisa, ma questa è una prerogativa delle parti, il mediatore in tal senso è solo un traghettatore che porta da una sponda dove vi era una disarmonia all'altra sponda dove vi si può trovare invece l'armonia con se' stesso e con l'altro.<sup>59</sup>

## 2.5 Le fasi: Theoria, Krisis e Catarsi<sup>60</sup>

La pratica della mediazione umanistica presuppone l'accoglimento del conflitto: è il punto di partenza ed è un'occasione per le parti in crisi prima di essere ascoltati e poi di giungere a quel livello di crescita personale che porta ad una nuova situazione, non più conflittuale; è un atto di auto responsabilizzazione da parte dei mediati che mettono in campo il loro potenziale al fine di giungere ad una situazione armoniosa. La Theoria rappresenta già una fase di trasformazione nel senso che si passa da una situazione di stallo e non dialogo tra le parti ad una nuova situazione: quella di dare sfogo al proprio

<sup>57</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, p. 79

<sup>58</sup> <https://strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html>

<sup>59</sup> Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021, pp.118-119

<sup>60</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, pp 67-75

malessere, inoltre il momento in cui vi è un primo incontro tra le parti attraverso l'ascolto reciproco. La *Theoria* rappresenta il momento dell'esposizione dei fatti, coincide nella tragedia greca nel momento dell'esposizione dei fatti da parte degli attori protagonisti e dall'ascolto da parte del pubblico e del coro (figura del mediatore); è la fase introduttiva, ma più che essere un racconto dei fatti che ha portato al conflitto è il momento in cui le parti esprimono con il loro corpo e con la mente la sofferenza, l'intensità delle emozioni, il senso di disperazione e di impotenza di una situazione che ha portato ad una separazione da sé e dall'altro, "la ragione non offre alcuna spiegazione perché il dramma non si situa a livello razionale ma a un livello di profondità dell'anima di cui non si ha coscienza"<sup>61</sup>; in questa fase il mediatore rappresenta lo specchio, cioè riflette i fatti esposti, riceve le parole ma soprattutto sente il vissuto delle parti. Terminata l'esposizione il mediatore riassume ciò che ha inteso dalle parti, il loro punto di vista, in modo imparziale e oggettivo e anche attraverso la domanda, l'interrogare le parti, possono emergere ulteriormente le emozioni, le parti iniziano a riflettere sulla loro condizione: è la fase della *Krisis*.

L'esposizione dei fatti provoca una reazione emotiva tra i protagonisti, in questa fase e con l'interrogare del mediatore le parti iniziano a prendere coscienza delle proprie emozioni e vederle per così dire, dall'esterno e a prendere distanza da esse; l'inconscio inizia a diventare conscio trovando un altro sguardo al proprio vissuto, è il momento in cui si riconosce e si accoglie la sofferenza e la violenza in cui si è manifestato, in questa fase il ruolo del mediatore è sempre di specchio ma rispetto alla fase precedente ora vi è l'interrogare le parti, le domande fanno riflettere, e progressivamente si assiste a prendere una distanza dalle proprie emozioni. La *Krisis* è quindi il momento delle riflessioni, presa di coscienza del proprio vissuto, esprime uno stato di separazione risultato di un evento passato o molto forte che induce a riconsiderare il presente e il futuro; vi è un'evoluzione della situazione: le parti non sono più contrapposte e la separazione si attenua man mano. L'espressione, il riconoscimento e l'accoglimento della propria sofferenza permettono di passare alla terza fase, la *Catarsi*: in questa fase si passa da una presa di coscienza individuale ad un rivolgere l'attenzione agli interessi dell'altro. È il momento del dialogo costruttivo, si passa dal dialogo interiore caratteristico nella *Krisis* ad un dialogo tra le parti: le parole diventano il mezzo per esprimere e risolvere le tensioni tra le parti, si costruisce uno spazio per la parola, esso sarà il vero luogo della mediazione. "Attraverso

---

<sup>61</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, cit. p. 67

il dialogo si esprime l'accordo e il disaccordo, permette a ciascuno di esprimere le proprie differenze e a entrambi di cercare di intendersi sul senso delle parole. Fino a che c'è confusione non ci può essere libertà, al contrario uscire dalla confusione significa uscire dal conflitto e ritrovare la propria libertà"<sup>62</sup> È il momento della comprensione e compassione reciproca, lo stallo iniziale è sostituito da una nuova visione.

## **2.6 Una nuova visione: dalla trasformazione all' armonia**

“La mediazione non è una risoluzione ma una porta che apre su un nuovo cammino”<sup>63</sup>

Questa frase di Jacqueline Morineau racchiude lo scopo e lo spirito della mediazione umanistica: la ricerca della pace, di libertà, felicità e armonia. Arrivare a questa dimensione presuppone sacrificio e umiltà, bisogna saper mettersi in discussione, recuperare il proprio mondo interiore, quello che era presente nella nostra infanzia fatta di immagini, di sensazioni, di collegamento diretto con la natura. La mediazione è insegnamento a vivere in pieno la propria vita in rapporto con sé stesso e con l'altro ma presuppone l'affrontare il conflitto che si è creato all' interno di noi stessi che ci siamo separati dal nostro Io, dal nostro mondo interiore e siamo stati sopraffatti dall' esteriore, da quello che è apparenza. Il recupero della nostra dimensione trascendentale, anima corpo e spirito, è fondamentale se vogliamo avere la speranza di vivere in un mondo di pace ed armonia; la banalizzazione e la superficialità sembrano essere diventate predominanti nella nostra società questo perché abbiamo perso il nostro modo di essere e quindi la violenza, il non rispetto, l'egoismo sembrano essere diventate la normalità. La società è in continua evoluzione, il cambiamento fa parte di noi stessi ma non bisogna accettarlo passivamente: il cambiamento è positivo quando ci porta ad un miglioramento dal punto di vista umano, diventa negativo quando tende a sopprimere la dignità umana, e qui che bisogna intervenire per indirizzarlo nella giusta direzione. La mediazione vuol dire questo, è un cambiamento, una trasformazione: affrontare la nostra disarmonia è sicuramente doloroso ma ne vale la pena, porta a riscoprire la vera libertà, il proprio essere, il risultato sarà l'armonia e la pace con sé stessi e con la collettività.

---

<sup>62</sup> Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003, cit. p. 74

<sup>63</sup> <https://strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html>

### 3 Punti di incontro Mediazione Umanistica e:

#### 3.1 Mediazione trasformativa<sup>64</sup>

La mediazione trasformativa si fa risalire al contributo di Robert A. Berauch Bush e Joseph P. Folger che nel 1994 pubblicarono “The Promise of Mediation”. Il testo rappresenta una critica alle modalità di svolgimento della pratica di mediazione negli Stati Uniti in quegli anni che aveva perso il senso originario e cioè di salvaguardia delle relazioni umane, sempre più rivolto al problem solving e quindi incentrato sui fatti; quel senso di umanizzazione che Badinter ravvisò negli anni 80 e che diede luogo alla nascita della mediazione umanistica in Francia. Gli autori pongono l’attenzione su due elementi fondamentali: empowerment e riconoscimento, elementi su cui si basa la capacità della mediazione di trasformare la qualità delle interazioni tra le parti. Così come nella mediazione umanistica anche in quella trasformativa si pone l’importanza, più che ai fatti, agli effetti che il conflitto ha prodotto sul rapporto tra le parti: si mette in risalto la dinamicità del processo mediativo in una prima fase trasformativa, relativa alla dinamica dell’empowerment, che caratterizza partendo da uno stato soggettivo di impotenza ad una presa di coscienza delle proprie risorse nel prendere decisioni in maniera consapevole.

L’altro cambiamento dinamico è rappresentato dal riconoscimento dell’altro. Si tratta anche qui, come nella mediazione umanistica, di un atteggiamento empatico fondato sulla capacità di riconoscere nell’altro le sue qualità umane e di comprenderne il punto di vista, si mette in evidenza quindi l’importanza delle emozioni all’interno di un conflitto. L’attenzione è rivolta alla funzione del mediatore che non deve giudicare né dirigere la mediazione, ha il compito di favorire lo scambio tra le parti rimanendo quindi esterno e neutrale, favorendo un clima di comunicazione incentrato sull’accettazione e il rispetto reciproco, spetta alle parti gestire, attivando le proprie potenzialità, le proprie relazioni e i propri conflitti. Vien da dire quindi che vi è stato uno scambio inter-mediazione tra Francia e Stati Uniti con la necessità di porre l’individuo come figura centrale portatore delle proprie emozioni e capace di risolvere il conflitto attraverso prima la coscienza del sé e poi in maniera empatica verso l’altra parte.

---

<sup>64</sup> Volturo S. *Il dibattito sulla mediazione: principali aspetti teorico-concettuali in prospettiva internazionale. Il Mulino riviste-web* Bologna, fascicolo 1° aprile 2014, pp.164-167

### 3.2 Restorative Justice<sup>65</sup>

La Restorative Justice, giustizia riparativa, sorge come paradigma alternativo alla giustizia tradizionale in ambito penale. Essa non contempla una logica retributiva secondo il criterio del corrispettivo della giustizia tradizionale, e quindi rispondere al male con il male, al reato con la sanzione con effetto di distanziare ancor di più le parti coinvolte, ma una riparazione da parte del colpevole e un coinvolgimento della vittima al fine di lavorare volontariamente al recupero di quella relazione interrotta dal conflitto. Quindi gli elementi moralmente rilevanti sono le relazioni, la responsabilità e le obbligazioni; la giustizia ha il compito di attribuire la responsabilità a chi ha commesso il reato ma sarà poi lo stesso colpevole a ricevere le richieste, le necessità della vittima e provvedere all'obbligazione, a riparare. In tal modo si eleva dal punto di vista morale la riparazione del reo e al tempo stesso la vittima risulta compresa nelle proprie necessità, si ristabilisce quell'equilibrio relazionale tra vittima e reo. "Il comune denominatore è la restituzione della parola perduta sui vissuti interiori, l'incontro con l'altro attraverso queste parole e l'ospitalità del dolore che narrano, la riscoperta di essere depositari del potere reale di fare altrimenti"<sup>66</sup>. Ovviamente questo non sempre è possibile, si può pensare per reati minori o il cui reo è un minore dove è prevista la sospensione della pena in attesa della riparazione, ma lo spirito di questo modello si accosta alla mediazione umanistica per la volontà ad evitare un'escalation tra le parti e per ristabilire quell'equilibrio che si era perso con il conflitto attraverso il coinvolgimento emotivo delle parti. D'altronde la mediazione umanistica nasce come pratica in ambito penale.

### 3.3 Mediazione dialogica-argomentativa

La Mediazione dialogica-argomentativa è un metodo volto alla trasformazione del conflitto in controversia e alla sua risoluzione con il consenso delle parti attraverso il dialogo, elemento portante, e con l'aiuto del mediatore terzo e imparziale che attraverso gli strumenti "maieutici", facilitatore del dialogo, promuove un confronto tra le parti. Si può notare un'attinenza rispetto alla mediazione umanistica: un'analogia è presente proprio in riferimento alla classicità con la presenza delle fasi di Ethos (comportamento

<sup>65</sup> A cura di Grando G. *Il discorso sul conflitto nel tempo della radicalizzazione* pp. 35 -44 e *In cerca di un nemico* a cura di Grigoletto S. pp. 67-68 in *Annuario di studi filosofici Anthropologica*, Edizioni Meudon, Trieste 2017

<sup>66</sup> A cura di Grando G. *Il discorso sul conflitto nel tempo della radicalizzazione* in *Annuario di studi filosofici Anthropologica*. Edizioni Meudon, Trieste 2017, cit. p.44

etico), Pathos (sfera delle emozioni) e Logos (inteso come dialogo) rispetto alle fasi Theoria, Krisis e Catarsi tipica della mediazione umanistica anche se in prospettiva diversa; la prima categoria fa riferimento alla figura del mediatore nel suo ruolo di persuasore all'ascolto e dialogo, la seconda si riferisce alle persone e alla loro capacità di riconoscere e accogliere prima le proprie emozioni e poi quella dell'altro. Un punto di incontro potrebbe essere quello del Pathos tra Theoria e Krisis: si evidenziano le emozioni, gli stati d'animo delle parti ove le stesse esprimono e riconoscono le proprie, il mediatore assiste ascoltando le parti e percependone le emozioni. L'Ethos potrebbe inserirsi tra Krisis, rappresenta l'auto riflessione e l'auto responsabilizzazione, e la Catarsi intesa come luogo di incontro e comprensione reciproca. Logos che è la componente dialogo può inserirsi tra Theoria e Krisis per la parte del mediatore (nel momento del riassunto) e nella Catarsi dal punto di vista dell'incontro e dialogo tra le parti.

## 1 Lo sviluppo delle ODR

### 1.1 Il passaggio da ADR a ODR

La rivoluzione digitale viene equiparata alla rivoluzione industriale per l'innegabile cambiamento che ha portato a livello mondiale dal punto di vista sociale, culturale, economico ed anche politico; consiste nel passaggio dalla tecnologia elettronica analogica a quella digitale prima con lo sviluppo delle conoscenze ed applicazioni del settore informatico e telematico, poi con l'avvento della cibernetica; si parla di terza rivoluzione industriale che coincide con lo sviluppo tecnologico-elettronico e la comparsa dei primi computer, e quarta rivoluzione industriale con lo sviluppo tecnologico-robotico. Si è assistito con la diffusione di Internet e del World Wide Web (WWW), un sistema di condivisione delle informazioni in ipertesto, alla possibilità a livello globale di condividere informazioni e di comunicare in rete con l'apporto continuo delle ICT (Information and Communications Technology). In questo contesto anche il mondo ADR ne è stato coinvolto: nate con lo scopo di offrire un'alternativa al processo giudiziale con la possibilità per le parti in lite di poter trovare una soluzione su misura adatte alle proprie esigenze, le ADR si sono evolute in ODR (Online Dispute Resolution) con risvolti che hanno di gran lunga migliorato la funzionalità dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie ma anche con qualche limite evidente. Con lo sviluppo informatico e poi quello telematico si assiste ad un'evoluzione delle ADR tradizionali in on line ADR o ODR human based, cioè dove l'attività umana è svolta in via principale con il semplice supporto della tecnologia digitale, si tratta quindi di ODR di prima generazione la cui funzione è quella di mettere in contatto le parti attraverso le ICT ma dove viene ancora privilegiata in gran parte delle applicazioni l'attività umana. Con l'avvento della cibernetica si assiste invece ad un'ulteriore evoluzione delle ODR human based in cyber ADR o smart ODR, sono le ODR di seconda generazione: ODR machine based, dove l'intelligenza umana viene affiancata e talvolta sostituita dall'intelligenza artificiale (AI), costituiscono la quarta parte quando vi è l'interazione attiva delle parti e del conciliatore, terza parte quando va a sostituire l'attività di quest'ultimo. Una delle prime ODR di

questo tipo, sviluppata dalla società americana Cybersettle alla fine degli anni Novanta è stata la negoziazione on line “a modello cieco”<sup>67</sup> utilizzato in ambito commerciale : in caso di controversie viene attivata da una delle parti che invia all’altra parte un’istanza on line di avvio procedura; se la controparte accetta si procede con lo scambio di offerte cieche nel senso che il loro ammontare è sconosciuto alle parti e se in un determinato periodo di tempo la richiesta dell’attore rientra in una percentuale prefissata dell’offerta del convenuto allora il procedimento si conclude con esito favorevole. Si passa poi a sistemi di AI avanzati :il machine learning, cioè intelligenze artificiali il cui software analizza i dati, li riconosce ed avvia ulteriori connessioni che ne favoriscono l’autoapprendimento; reti neurali artificiali composti da software e hardware che cercano di simulare l’ attività dei neuroni umani; integrazione delle stesse reti neurali artificiali con i big data cioè dati che vengono raccolti nell’ambiente virtuale dall’ attività che ne viene svolta, e i deep learning che sfruttano l’ interconnessione di più livelli di reti neurali e la potenza computazionale offerta dai provider. “In ambito giuridico questi sistemi avanzati di AI hanno portato alla creazione di SEL ( sistemi esperti legali) e SEG (sistemi esperti giuridici) la cui funzione è quella di emettere pareri e soluzioni giuridiche andando a sostituire l’ attività del legislatore, avvocato, giudice/conciliatore e che prospettano in un futuro più o meno lontano che le ODR si arricchiscano di questi sistemi esperti di mediazione, negoziazione, conciliazione, arbitrato e altre forme di AI nelle quali l’ attività del terzo e delle parti possa essere coadiuvato se non addirittura sostituita dall’ AI”<sup>68</sup>. Un ulteriore sviluppo delle cyberODR è rappresentato dagli smartODR, sistemi di risoluzione che poggiano le basi su smart contracts e cioè software che contengono un insieme di clausole contrattuali (automatizzate) al verificarsi delle condizioni (alcune delle quali possono essere decise nel mondo reale) scatta l’esercizio di diritti che si realizzano sia nel mondo reale che virtuale.

---

<sup>67</sup> Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore. Padova 2020, pp. 59-60

<sup>68</sup> Mingardo L. *Litigare on line. Le ODR tra criticità ed opportunità* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell’informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, cit. p.135

## 1.2 Vantaggi ODR in alcuni ambiti<sup>69</sup>

L' utilizzo delle ODR in ambito commerciale e civile hanno apportato dei benefici in termini di ottimizzazione delle tempistiche e riduzione dei costi nella risoluzione delle controversie. Un esempio possono essere le piattaforme commerciali di Amazon o eBay, quindi acquisti on line: in caso di controversie si possono utilizzare per la loro risoluzione senza dover ricorrere ad un legale e soprattutto avvicinando parti anche molto distanti evitando costi di viaggi, contattando il venditore attraverso appunto la piattaforma. In questo ambito è intervenuta anche l'Unione Europea che ha promosso nel 2001 procedure on line (un esempio di ODR di prima generazione) a disposizione dei consumatori europei per la risoluzione on line di controversie aventi origine da contratti transfrontalieri, allo scopo di ovviare alla frammentazione del mercato interno e rilanciare la competitività e la crescita economica. Sulla base poi della Direttiva 2013/11/UE per i consumatori e successivo regolamento su ODR, l'Unione Europea ha istituito una piattaforma ODR, un sito interattivo disponibile in tutte le lingue dei Paesi dell'Unione che agevola il consumatore/venditore nella risoluzione on line delle controversie che possono sorgere attraverso la presentazione di reclami, compilazione di moduli elettronici e la possibilità di allegare documentazione pertinente. Un altro esempio di ODR (human based) per la risoluzione di controversie civili è il CRT (Civil Resolution Tribunal della British Columbia) che pur avvalendosi di mezzi tecnologici (tools, software) valorizza centralità della persona e il senso di umanità nella amministrazione della giustizia. Il CRT è un'agenzia governativa indipendente che esercita in una posizione di terzietà, attività para giuridica per la risoluzione delle controversie tra cittadini o tra cittadino e Stato. La procedura si svolge in quattro fasi : la prima consiste nella raccolta di informazioni, auto-diagnosi ed auto-aiuto che il cittadino può svolgere in maniera anonima ed autonoma attraverso i mezzi on line messi a disposizione dal CRT, al fine di inquadrare le possibili prospettive per la risoluzione della controversia; in una seconda fase si ha il contatto delle parti attraverso un procedimento ODR di negoziazione on line, un software descrive alle parti il problema che hanno esposto e indica probabili soluzioni. Se le parti non arrivano all' accordo si procede con la terza fase nel quale interviene stavolta un terzo facilitatore "umano" ma on line, dialoga con le parti allo scopo di giungere ad una soluzione, in caso

---

<sup>69</sup> Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore, Padova 2020, pp. 29-43

contrario prepara le parti all'udienza: in questa quarta fase attraverso una serie di udienze che possono svolgersi attraverso scambi scritti, videoconferenze si arriva ad una decisione aggiudicativa ed esecutiva, eventualmente impugnabile. Il merito della CRT è il sistema di monitoraggio in grado di implementare la qualità dei servizi offerti attraverso la raccolta di feedback positivi ma anche negativi e successiva analisi del tipo di reclamo e difesa (claims and defenses) al fine di migliorare l'attività fin dalla prima fase ed eventualmente prevenire il contenzioso.

### **1.3 Svantaggi ODR: standardizzazione, spersonalizzazione e disumanizzazione**

Caratteristica peculiare delle ADR è quella di mettere in comunicazione le parti dal punto di vista umano, del confronto diretto e della capacità delle parti di poter risolvere una lite in modo creativo e consensuale, è una peculiarità che si trova in primis nella mediazione ma che non esula neanche dalla negoziazione assistita ed altre forme di conciliazione. Il passaggio alle ODR sacrifica in parte queste caratteristiche: anche solo lo schermo che si interpone tra le parti può essere disumanizzante perché appunto sacrifica l'incontro di persona e quindi il modo di interagire. Ne viene sacrificata anche la creatività di fronte a procedimenti e soluzioni talvolta già prestabilite dal software, e si viene a creare una sorta di standardizzazione e spersonalizzazione ove le soluzioni ai vari e molteplici casi vengono ridotti a soluzioni standard senza possibilità di modifica, mentre in realtà ogni lite è soggettiva e porta con sé delle motivazioni differenti. Da qui non viene quindi considerato il caso singolo ma il caso in serie, si trova la soluzione standard al caso. Come evidenzia Floridi in *On Life Manifesto*, lo sviluppo e la diffusione delle ICT impattano sulla nostra stessa condizione umana: “si presentano come una forza ‘ambientale’ in grado di incidere sulla nostra stessa dimensione umana: a partire dalla nostra concezione del sé, contribuendo ad influenzare( e mutare) le risposte alla domanda relativa al ‘chi siamo’; per passare alle nostre mutue interazioni contribuendo ad influenzare(e mutare) i nostri modi e sistemi di socializzazione; per continuare attraverso la nostra concezione della realtà, contribuendo a influenzare (e mutare) lo speculare concetto di meta-fisica; fino ad arrivare al nostro intervento sulla realtà, contribuendo a influenzare( e mutare) struttura e portata delle nostre azioni”<sup>70</sup> Anche dal punto di vista “tecnico” si possono notare limiti evidenti: se da un lato le ADR si allontanano dal procedimento giudiziario

---

<sup>70</sup> Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore, Padova 2020, cit. pag. 76

per dar vita a forme di risoluzioni variegata ed alternative, le ODR ne segnano un ritorno allo stesso : il fenomeno delle ‘ODR in Courts’<sup>71</sup> ne evidenzia il carattere non alternativo rispetto ad una procedura giudiziale( caratteristica peculiare delle ADR) ma una “diversion” rispetto al tradizionale processo giuridico bypassando gli specifici plessi normativi che regolano lo stesso processo ( diritto processuale, civile, penale, amministrativo) ,un ritorno ad un giudizio all’ interno dei tribunali reali e virtuali ma con una diversa procedura e soluzioni per lo più di natura equitativa , para-giudiziale talvolta sulla base del solo calcolo algoritmico. Sempre di più vengono affidati a software il compito di regolare le liti introducendo dei sistemi sel/ seg che vanno a sostituire l’attività dell’avvocato e del giudice, software basati sul calcolo matematico che contengono soluzioni a casi giuridici. Si assiste quindi ad un effetto “dirompente”<sup>72</sup>e trasformante delle ODR: una sorta di fuga dal diritto ed un’affermazione della “lex informatica”, insieme delle regole imposte dalla tecnologia e che dà luogo ad un sistema normativo parallelo talvolta sovrastante quello tradizionale; si dibatte allora se il potere normativo relativo a quelle condotte regolate dal cyberspazio è detenuto dalla lex informatica per cui il “code is law”, ove è il code( insieme dei protocolli informatici, software, hardware, algoritmi, codice binario con cui i programmatori strutturano e architettano la rete) a stabilire le norme, o se “law is code” per evidenziare l’ormai raggiunta equipollenza tra norme di diritto e code; si affida alla tecnologia il compito di far rispettare le regole così a decidere anche il modo di interazione sociale. Il punto è che il code non è neutrale, le scelte degli ingegneri di come strutturare l’architettura informatica possono essere “inquinata” da esigenze politiche o favorire certe condotte rispetto ad altre, in pratica influenzare l’agire dal punto di vista sociale: vi è quindi l’esigenza, al fine di mantenere un efficace potere normativo da parte del diritto di dover intervenire sulla struttura del sistema informatico(code) tenendo conto dei risvolti etico-giuridici e politici che l’utilizzo dell’algoritmo pone in essere.

---

<sup>71</sup> Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore, Padova 2020, pp. 12-19

<sup>72</sup> Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore, Padova 2020, pp. 85-92

## 2 L'utilizzo etico della tecnologia

Il rapido sviluppo e la rapida diffusione dell'intelligenza artificiale (AI) a livello globale ha posto una seria riflessione per quel che riguarda il suo utilizzo nell'intento di voler prevenire un utilizzo indiscriminato dei mezzi tecnologici che vadano a minare la dignità umana e i diritti fondamentali. Il non facile contenimento a livello normativo ed anche morale di questa diffusione non sempre permette ai singoli Paesi di poter sviluppare una normativa adeguata che possa limitare i possibili effetti dannosi derivanti dall'uso dell'AI questo perché sono solo alcuni Paesi come ad es. Stati Uniti e Cina che detengono la possibilità di creare AI sorretti da un contesto normativo non coincidente con quello degli altri Paesi di destinazione. Da qui l'esigenza da parte dell'Unione Europea di intervenire con risoluzione del 16 febbraio 2017 recante raccomandazioni alla Commissione con riguardo alle norme di diritto civile sulla robotica : il Parlamento evidenzia l'impatto che l'AI ha su tutti gli strati sociali e ne evidenzia la necessità di un intervento legislativo che, salvaguardando le innovazioni, tenga conto anche delle implicazioni e conseguenze legali; nell'aprile 2019 l'intervento della commissione Europea ha approvato i fondamentali requisiti etici in tema di intervento e sorveglianza umana, la tutela della sicurezza, riservatezza, trasparenza dei dati e tutela della diversità e del benessere sociale ed ambientale<sup>73</sup>, ribadendo poi, con la pubblicazione del 19 febbraio 2020 della Commissione Europea "Il libro bianco sull'intelligenza artificiale" e con le conclusioni del 21 ottobre 2020 del Consiglio dell'Unione Europea "la Carta dei diritti fondamentali nel contesto dell'intelligenza artificiale e della trasformazione digitale", la necessità di salvaguardare la tutela dei diritti fondamentali e di una applicazione giuridica in tal senso. Passaggio importante è la proposta di un regolamento presentata dal Parlamento Europeo e dal Consiglio il 21 aprile 2021 in tema di regolarizzazione armonica della legge europea sull'intelligenza artificiale: se da un lato se ne evidenziano i benefici economici e sociali che l'AI può apportare, dall'altro se ne espongono i rischi dal punto di vista del trattamento dei dati in coerenza con il regolamento generale sulla protezione dei dati GDPR 2016/679; si evidenzia la necessità di costituire un mercato unico digitale imponendo oneri normativi dove un sistema di AI possa comportare rischi alti per i diritti

---

<sup>73</sup> Moro P. *Intelligenza artificiale e tecnodiritto. Fondamenti etici ed innovazione legislativa* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, p.18

fondamentali e la sicurezza. Vengono stabilite quindi i divieti riguardanti pratiche di manipolazione del comportamento attraverso tecniche subliminali o sfruttamento delle vulnerabilità di minori o disabili; divieti rivolti a un trattamento sfavorevole per le persone da parte di autorità pubbliche, ricorso al rilevamento biometrico remoto in tempo reale in spazi accessibili al pubblico, a parte in casi eccezionali<sup>74</sup>; la proposta è volta anche a promuovere, nel rispetto delle norme di prevenzione, la diffusione ed utilizzo dell'AI come opportunità sociale ed economica. Una prima questione etica si pone in merito alla tutela della privacy nel trattamento dei dati diffusi on line: il GDPR 2016/679 pone l'obbligo in capo al titolare, cioè colui che raccoglie e conserva i dati on line, di tutelare attraverso mezzi idonei i dati raccolti dai rischi di perdita, dispersione, diffusione, nella dichiarata finalità di proteggere la sfera dei soggetti cui i dati si riferiscono. « La raccolta dei dati avviene attraverso il consenso informato cioè come espressione di manifestazione della volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, finché i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento» (art. 4, par. 1, n. 11, Reg. 2016/679). Sicuramente un intervento importante ma non esente da criticità<sup>75</sup>: le modalità e la frequenza con la quale viene richiesto il consenso durante la navigazione on line talvolta si tramuta in un pesante aggravio per i tempi di lettura di tutto il trattamento e questo causa un'accettazione del consenso senza realmente esserne consapevoli. Altra criticità è poi il riconoscimento facciale che va a minare la tutela anche della riservatezza: la pubblicazione di foto sui social ad es. non garantisce l'anonimato; l' utilizzo da parte della Pubblica Autorità di tali dati al fine di identificare soggetti ricercati o che necessitano di protezione è uno valido strumento di protezione o di lotta alla criminalità ma in tal contesto è ancora maggiore l' esigenza di tutelare la riservatezza che altrimenti vedrebbe esposto ciascun individuo al rischio di monitoraggio. L'enorme afflusso di dati che vengono immessi e processati attraverso l' AI( si parla di era dei Big Date) pone quindi l' esigenza di un' etica dei dati (Data Ethics) intesa come quella parte dell' etica che studia e valuta le questioni morali relative ai dati: generazione,

---

<sup>74</sup> Moro P. *Intelligenza artificiale e tecnodiritto. Fondamenti etici ed innovazione legislativa* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021 p.20

<sup>75</sup> Pin A. *Diritti costituzionali e intelligenza artificiale* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, p. 50

conservazione, condivisione e tipo di utilizzo che ne viene fatto.”<sup>76</sup>Il dato, una volta acquisito, viene utilizzato e confrontato con un’altra serie di dati ai fini talvolta diversi che ne fanno perdere il senso originario e neutrale avendo la stessa raccolta finalità diverse. Quindi altro tema cruciale è che la AI non è neutrale: il dato “personale” viene accostato ad altri dati “personali” attraverso una fitta rete sociale ed infrastrutturale che ne consente la rilevazione e il successivo utilizzo: si parla di “ecologia sociale”<sup>77</sup>: i passaggi e i momenti vitali creano problematiche etiche: il dato “personale” non è più rintracciabile come tale ai fini della tutela ed autodeterminazione, inoltre viene processato dagli algoritmi e potrebbe dar luogo a decisioni discriminanti secondo le impostazioni ricevute : ad. esempio concedendo talune prestazioni solo ad una determinata categoria di persone. La non neutralità quindi può essere decisa alla fonte da ingegneri informatici che dirigono secondo la propria creazione soggettiva le macchine attraverso l’algoritmo; l’utilizzo dell’algoritmo pone una riflessione dal punto di vista etico e giuridico: “essi lavorano secondo un criterio di ripetitività andando ad esaminare fatti già successi e prospettandoli per fatti futuri, e secondo un criterio di attribuzione della “somiglianza” fra persone che stabilisce un canone secondo cui entità simili si comporteranno in modo analogo in certe circostanze al fine di un’efficiente analisi dei gruppi (clusterizzazione) e per la profilazione, che sono tra i più importanti strumenti per interpretare e anticipare i comportamenti umani; l’applicazione di questi due criteri porta alla creazione di pregiudizi e stereotipi accettati come validi solo per il carattere di “presunta” neutralità del dispositivo, quando invece non lo sono: le scelte di programmazione della macchine vengono fatte sulla base di valutazioni, opinioni, valori, pressioni economiche quasi mai immediatamente evidenti”<sup>78</sup>; da queste premesse sorge l’esigenza di un attento monitoraggio soprattutto per quelle decisioni totalmente automatizzate prese dagli algoritmi e volte alla definizione di profili personali unicamente sulla base dei dati automatizzati e che possono portare a soluzioni anche discriminanti come ad es. la decisione sulla base di un software presa per l’erogazione di un mutuo ; anche su questo

---

<sup>76</sup> Sarra C. *Dalla Cibernetica alla Data Ethics. Linee di sviluppo dell’etica applicata alla rivoluzione informatica* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell’informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, cit. p. 37

<sup>77</sup> Sarra C. *Dalla Cibernetica alla Data Ethics. Linee di sviluppo dell’etica applicata alla rivoluzione informatica* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell’informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, cit. p. 37-38

<sup>78</sup> Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore, Padova 2020, cit. pag. 70-71

tema si concentra il GDPR 2016/679 art. 22 nel vietare questo tipo di attività , salvo eccezione e dietro l'esplicito consenso dell'interessato .La questione è etica oltre che per il rispetto della privacy e della trasparenza anche come impatto sociale oltre a capire chi ha la responsabilità morale e giuridica di decisioni autonome delle macchine. Sono queste riflessioni esposte nel 1985 dalla rivista *Metaphilosophy* alla base della *Computer Ethics* “ambito di studio che considera la relazione tra fatti, concettualizzazioni, regole di condotta e valori”<sup>79</sup>. Secondo James Moor la criticità maggiore è il c.d. “invisibility factor” e cioè l' esecuzione di quelle operazioni eseguite dal computer che sono nascoste agli occhi degli utenti, non tracciabili, quindi l' invisibilità del soggetto che opera tramite lo strumento informatico e che potrebbe utilizzarlo per finalità illecite, l' impossibilità di controllare i calcoli eseguiti dal computer e quindi l'impossibilità di controllarne eventuali errori, l' impossibilità di verificare sulla base di quali valori “invisibili” siano stati programmati i mezzi tecnologici. Ma con il progressivo sviluppo dell' AI come componente sociale e che quindi investe e impatta a livello più esteso l' attenzione si è rivolta ad una più generale quadro pur mantenendo saldi i principi etici di Moor, si parla di *Information Ethics* introdotto da Luciano Floridi per sottolineare il punto di vista morale: l' agente morale collocato nel momento precedente e poi modificato nella sua azione prendendo sotto esame stavolta il riconoscimento della dignità morale degli “enti informazionale” ( enti umani ed artificiali es. soft bot).Altro punto è il tentativo da parte dell' AI, intesa come scienza sperimentale, di voler emulare e talvolta superare il pensiero umano attraverso la simulazione della rete neuronale umana: uno degli obiettivi della cibernetica è quello di rendere macchine in grado di “pensare” e prendere decisioni fino al forse utopistico (ma non troppo) obiettivo di attribuire alla macchina “emozioni”. Lo studio sull' AI si è incentrata quindi sul funzionamento del pensiero umano per poterlo poi trasferire alla macchina (o robot) ma il fatto è che “l'equivalenza tra mente umana e cervello elettronico è inammissibile per il fatto che la macchina svolge compiti in maniera inconsapevole su base algoritmica, e manca quindi di quella caratteristica peculiare dell'uomo che è la coscienza”<sup>80</sup>.

---

<sup>79</sup> Sarra C. *Dalla Cibernetica alla Data Ethics. Linee di sviluppo dell'etica applicata alla rivoluzione informatica* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, pp. 25-41 cit. p. 33

<sup>80</sup> Moro P. *Intelligenza artificiale e tecnodiritto. Fondamenti etici ed innovazione legislativa* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, cit. p. 20

### 3 La compatibilità della procedura telematica applicata alla mediazione umanistica

#### 3.1 L'empatia e l'interazione attraverso lo schermo

Alla base della mediazione umanistica vi sono autocoscienza ed empatia, fattori imprescindibili senza i quali il senso della stessa mediazione non si realizzerebbe. La prospettiva dell'introduzione della tecnologia nello svolgimento della pratica di mediazione pone non pochi problemi e rischia di snaturarne il senso. L'importanza di un confronto in presenza è fondamentale sia per il processo di autocoscienza che di empatia, se solo si pensa al confronto attraverso lo schermo si penalizza quello che è l'interagire e il sentire delle parti, mediatore compreso; esso può avvicinare le parti distanti geograficamente, o quelle che non vogliono incontrarsi di persona o che trovano il modo più facile e conveniente rispetto all'incontro da vicino ma rimane il problema, nei casi di conflitti, di salvaguardare i principi della mediazione, si può creare una distanza emotiva. I rapporti interpersonali si fondano sulla vicinanza ed uno scambio comunicativo verbale e non verbale ed entrare in comunicazione attraverso un atteggiamento empatico è alla base dei rapporti sociali oltre che nell'ambito della mediazione umanistica. Di fronte ad un meccanismo esterno ed invasivo qual è la tecnologia che rischia di penalizzare quindi la comunicazione intersoggettiva, allora bisognerebbe difendere e valorizzare queste capacità della natura umana e quindi non subendo passivamente lo schermo ma adeguando la tecnologia alla salvaguardia delle nostre competenze tra cui appunto l'empatia. La capacità empatica è insita nella natura umana, si può essere naturalmente empatici ma questo implica una disponibilità innata a mettersi nei panni dell'altro o la si può apprendere e sviluppare; essa è stata studiata anche a livello funzionale da una ricerca che ha dimostrato il ruolo dei neuroni specchio nell'empatia e nell'apprendimento imitativo. Secondo lo studio del Prof. Rizzolatti<sup>81</sup> e della sua équipe l'attivazione di queste cellule cerebrali è legata a compiti visuo-motori e audio-motori : quindi attraverso la vista di un'azione si attiverebbero una funzione cognitiva detta funzione specchio che attiva i medesimi correlati neuronali sia quando viene eseguita dal soggetto in prima

---

<sup>81</sup> Cappuccio M. *Empatia e neuroni specchio. Dalle neuroscienze cognitive alla Quinta Meditazione cartesiana* in *Rivista di Estetica La neurofenomenologia, esperienza, percezione, cognizione*. Editore Rosenberg & Sellier, n. 37/ 2008 p. 43-65

persona (eseguo un'azione, avverto una sensazione), sia quando viene osservata dal soggetto negli altri soggetti (vedo o ascolto qualcun altro eseguire quell'azione o avvertire quella sensazione). Secondo Vittorio Gallese<sup>82</sup> l'empatia è un processo che si attiva per simulazione inteso come processo di comprensione del mondo dell'altro attraverso la frequentazione del suo stato intenzionale (atteggiamenti, azioni, emozioni). Le funzioni specchio fornirebbero la base neuro cognitiva per capire come questo processo di risonanza intersoggettiva, di condivisione diretta del vissuto, possa aver luogo dal punto di vista della causalità naturale e della fisiologia della mente, l'empatia è quindi insita nella natura umana. Lo studio dell'empatia è dell'autocoscienza è stato ripreso anche da Daniel Goleman<sup>83</sup>, le sue ricerche si sono incentrate sull'intelligenza emotiva: autocoscienza come attenzione rivolta al proprio stato interiore dove la mente analizza e osserva le proprie esperienze, emozioni comprese e quindi l'osservazione del sé attraverso l'attivazione della neocorteccia e l'empatia che si basa sulla autocoscienza: quanto più si è disponibili ad accogliere le proprie emozioni tanto più si sarà abili nel leggere le emozioni altrui<sup>84</sup>. “Le basi scientifiche dell'empatia vengono studiate dalle neuroscienze sociali: tra i circuiti coinvolti nell' interazione vi sono i neuroni specchio che insieme ad altri circuiti preposti del cervello sociale, creano una sintonizzazione interna, cioè un senso immediato di ciò che sta succedendo che rende più semplici le nostre interazioni.”<sup>85</sup> L' autore evidenzia come l'analfabetismo emotivo possa portare a malessere emotivo che si converte inevitabilmente in disagio sociale con manifestazione di disturbi psichici, violenze, aggressività<sup>86</sup> e sostiene che l'apprendimento sociale ed emotivo è complementare a quello scolastico. Proprio all' interno del dibattito inerente all'apprendimento scolastico si mette in evidenza la Teoria del Costruttivismo cognitivo di Jean Piaget e William Perry<sup>87</sup>: si parla di apprendimento attivo e cioè l'approccio cognitivo incentrato sui processi mentali dello studente, la conoscenza viene costruita dallo studente e capirne la sua struttura intellettuale è fondamentale per comprendere il

---

<sup>82</sup> Cappuccio M. *Empatia e neuroni specchio. Dalle neuroscienze cognitive alla Quinta Meditazione cartesiana in Rivista di Estetica La neurofenomenologia esperienza, percezione, cognizione.* Editore Rosenberg & Sellier, n. 37/ 2008, p. 43-65

<sup>83</sup> Goleman D. *Intelligenza Emotiva.* Editore Biblioteca Universale Rizzolo, Mondadori 2011

<sup>84</sup> Goleman D. *Intelligenza Emotiva.* Editore Biblioteca Universale Rizzolo, Mondadori 2011

<sup>85</sup> Goleman D. *A scuola di futuro, per un'educazione realmente moderna.* Editore Biblioteca Universale Rizzolo, Mondadori 2011

<sup>86</sup> Goleman D. *Intelligenza Emotiva.* Editore Biblioteca Universale Rizzolo, Mondadori 2011

<sup>87</sup> Ferro Allodola V. *L'apprendimento tra mondo reale e virtuale.* Edizione ETS, Pisa 2021, pp. 53-62

processo di apprendimento. I processi cognitivi sono l'assimilazione e l'adattamento: nel primo caso si acquisisce una conoscenza attraverso uno schema cognitivo già precostituito, segue l'adattamento che è una modifica della stessa struttura per poter apprendere il nuovo dato in un equilibrio fluttuante tra i due processi. È un apprendimento che può essere favorito o meno dalle interazioni sociali e dall'ambiente circostante ma non ne è la causa: l'apprendimento ha un'origine individuale, l'insegnante facilita l'apprendimento fornendo un'ambiente che favorisce le due fasi. Questo tipo di apprendimento evidenzia quindi capacità simbolica ove si percepiscono simbolicamente gli eventi trasmessi nei messaggi e si costruisce una possibile soluzione, capacità di autoregolamentazione delle proprie intenzioni o comportamenti, capacità di autoriflessione e cioè valutare i propri pensieri ed azioni modificandole al fine di giungere a nuove soluzioni e la capacità vicaria attraverso l'osservazione le azioni degli altri e il loro comportamento si possono ottenere informazioni sulla propria attività. Il costruttivismo sociale<sup>88</sup> riprende quello cognitivo enfatizzando la natura collaborativa dell'apprendimento, secondo lo psicologo Vygotsky le funzioni cognitive sono il prodotto di interazione sociale, vi è una motivazione comportamentale estrinseca all'apprendimento e cioè una reazione ad un rinforzo positivo o negativo, e una motivazione cognitiva intrinseca all'apprendimento da parte dello studente cioè che parte dall'interno ma l'apprendimento individuale è subordinato al successo dell'apprendimento del gruppo, quindi del lavoro di squadra. Estensione del costruttivismo è la Teoria dell'Enattivismo che mette in primo piano l'apprendimento empatico, rimuove la distinzione dentro /fuori e vede l'azione come conoscenza: l'apprendimento è possibile non solo attraverso il linguaggio ma anche attraverso i gesti, i movimenti del corpo e le espressioni facciali di chi insegna, si parla di natura incarnata di empatia secondo un procedimento che coinvolge cervello-corpo-ambiente. L'esposizione di queste teorie sono al centro del dibattito anche per poterle applicare nel contesto tecnologico; secondo la teoria di Mayer<sup>89</sup>, Cognitive Theory of Multimedia Learning (CTML), "il soggetto è al centro come costruttore della propria coscienza: come processo individuale si ha un apprendimento multimediale quando il soggetto si costruisce rappresentazioni mentali a partire dalle parole e dalle immagini a cui è esposto"<sup>90</sup>. La multimedialità è intesa come

---

<sup>88</sup> Ferro Allodola V. *L'apprendimento tra mondo reale e virtuale*. Edizione ETS, Pisa 2021, pp. 63-73

<sup>89</sup> Ferro Allodola V. *L'apprendimento tra mondo reale e virtuale*. Edizione ETS, Pisa 2021, pp. 215-218

<sup>90</sup> Ferro Allodola V. *L'apprendimento tra mondo reale e virtuale*. Edizione ETS, Pisa 2021, cit. p. 215

strumento a supporto dell'apprendimento, progettata tenendo conto delle modalità di funzionamento della mente umana, permettono al soggetto una rappresentazione mentale dei contenuti, attribuendo ad essi significati validi ed elaborando nuove informazioni che ne arricchiscono la conoscenza. Tra gli strumenti di tecnologia inclusiva e quindi volta alla partecipazione di tutti ad un processo formativo attivo vi è l'interattività, strumento idoneo a sviluppare ambienti di apprendimento collaborativo es. la lavagna interattiva multimediale (LIM) favorisce l'interazione tra il gruppo valorizzandone la comunicazione, cooperazione e appartenenza, mostra varie opzioni per risolvere un compito o giungere alla soluzione di un problema, né valorizza la coesione, comunicazione e cooperazione in una prospettiva che arricchisce le stesse conoscenze, cioè arrivano tutti allo stesso livello di conoscenza venendo incontro ed integrando anche deficit di qualcuno del gruppo. In conclusione la tecnologia se utilizzata come strumento atto a valorizzare il potenziale umano è sicuramente un mezzo efficace, si presenta come una grossa opportunità rispetto anche all'apprendimento tradizionale e quindi va pienamente sfruttata, ma non è il solo mezzo per arrivare ad un risultato efficace, bisogna cioè rivedere anche i tradizionali mezzi di apprendimento ed adeguarli alla valorizzazione dello studente al centro del progetto.

### **3.2 Il mediatore telematico**

La mediazione telematica, prevista anche dal Dlgs 28/2010, ha avuto un costante sviluppo in campo commerciale e civile: un esempio può essere, l'esperienza dei CRT per la risoluzione di controversie, sicuramente apprezzabili visti i risultati ottenuti in termini di controversie risolte, anche se rappresentano un'opzione. Con l'emergenza da pandemia Coronavirus questa opzione è diventata obbligatoria: in questo contesto il mediatore ha dovuto affrontare ed adeguarsi alla procedura telematica, dalle pratiche burocratiche, al confronto delle/ con le parti attraverso lo schermo e fino alla eventuale risoluzione di conflitti/controversie. Se da un lato il mediatore esperto ha avuto la possibilità di sofferire all'incontro dal vivo con le parti ad esempio ponendo più attenzione al tono/timbro della voce della parte ascoltata e cercando di percepirne i bisogni anche attraverso domande mirate, ricorrendo cioè a quelle tecniche utilizzate dal vivo, dall'altra parte rimane il dubbio se la parte in conflitto riesce attraverso lo schermo ad essere effettivamente partecipe e se si sente coinvolto nel processo di mediazione, ad ostacolo potrebbe essere: la possibile non familiarità con il mezzo tecnologico, il dover esporre il

proprio vissuto attraverso lo schermo in un contesto che potrebbe anche essere percepito come non garante di privacy e riservatezza, la possibile percezione di essere solo uno spettatore e non parte attiva nel processo di mediazione, la mancanza di quel contatto di persona, fondamentale per cogliere quella comunicazione verbale e non verbale indispensabile nei rapporti interpersonali. Il compito del mediatore telematico diventa qui essenziale: rendere partecipe coinvolgendo l'altra parte sin dall'inizio ed ottenere gli stessi risultati di una mediazione in presenza non è semplice, nel senso che si può certamente arrivare ad una risoluzione ma è in dubbio se vengono salvaguardate quei processi intrinseci di autocoscienza ed empatia che caratterizzano la mediazione umanistica in particolare. Il dibattito è aperto: uno spunto è stato formulato da Alyson Carrel<sup>91</sup> e Noam Ebner<sup>92</sup> che nel loro articolo<sup>93</sup> in *Journal of Dispute Resolution* 2019, prospettano l'utilizzo della tecnologia come quarta parte in mediazione attraverso la proposta di una divisione dell'attività del mediatore in aree all'interno delle quali possono essere utilizzati i diversi strumenti tecnologici; utilizzo di App a sostegno del mediatore per quel che riguarda la parte burocratica es. la verifica del consenso informato delle parti a mediare, del modulo di riservatezza ecc.; un App a supporto delle parti ad es. per reperire informazioni o prendere appunti o addirittura un app di coaching sui conflitti (es. App Coach dei Conflitti) cioè in pratica un assistente virtuale che spiega cos'è un conflitto; l'utilizzo di smartwatch e fitness tracker per riconoscere ed esplorare le emozioni o l'utilizzo di app per la rilevazione della mimica facciale, utilizzo di un software di analisi del confronto accoppiato, nell'ambito del processo decisionale, che valuti, dopo che le parti scelgono determinate opzioni a domande presentate dal software, quale sia l'opzione preferita da entrambi le parti; l'utilizzo di lavagne digitali visibili alle parti e quindi come spazio di scrittura condiviso in videoconferenza per prendere appunti o scrivere accordi. L'utilizzo della tecnologia all'interno del processo di mediazione sarà forse inevitabile e i tentativi di trovare una soluzione alla salvaguardia di quelli che sono i principi cardine della mediazione umanistica dovranno essere orientata ad un'utilizzo

---

<sup>91</sup> Professore associato clinico e Assistant Dean of Law and Technology Initiatives presso la Northwestern University Pritzker School of Law

<sup>92</sup> Noam Ebner è professore di negoziazione e risoluzione dei conflitti presso il Dipartimento di studi interdisciplinari della Creighton University

<sup>93</sup> Alyson Carrel e Noam Ebner, *Mind the Gap: Bringing Technology to the Mediation Table*, in *Journal of Dispute Resolution*. Edizione 2 Articolo 5 anno 2019, pp.26-36

della tecnologia visto come supporto e non sostituzione all' attività del mediatore e soprattutto quella di rendere partecipe le parti in conflitto attraverso un loro coinvolgimento anche nella procedura telematica : parti attive nella ricerca , attraverso autocoscienza ed empatia e poi dialogo, di una nuova visione. Se tali presupposti dovessero realizzarsi allora si potrà affermare che la procedura telematica è compatibile all' interno di un processo di mediazione umanistica.

## CONCLUSIONI

Giunta al termine di questo lavoro, voglio ripercorrere la strada che mi ha portato fin qui: penso che fino ad un anno fa ignoravo l'esistenza della mediazione umanistica e conoscevo vagamente il termine mediazione, ma quando ho avuto la possibilità di studiarla ho capito che era questo l'argomento per il quale avrei svolto la mia tesi. Il percorso è stato talvolta arduo ma la curiosità e la passione che mi contraddistinguono, la determinazione nel raggiungere l'obiettivo mi ha permesso di andare avanti: ho avuto la possibilità di spaziare tra i variegati argomenti attinenti alla mediazione, introducendo tematiche anche diverse ma sempre collegate fra loro.

La conoscenza del pensiero di Jacqueline Morineau è stata per me una sorpresa: leggendo i suoi libri ho avuto la sensazione di averla da sempre conosciuta, mi sono emozionata nella progressiva lettura, ne ho capito da subito il senso perché in molto di quello che lei esprime ritrovo i miei pensieri, i miei modi di vedere e percepire il senso della realtà, della vita, del mondo; la valorizzazione dell'essere umano la ritengo fondamentale e lo spirito della mediazione umanistica me ne dà conferma. Mi sono soffermata in particolare su due punti principali, autocoscienza ed empatia: sono punti cardini della mediazione umanistica a me familiari, ne conosco il senso e questo mi ha permesso di elaborare il testo, nelle parti in cui ne espongo il significato, in maniera semplice.

Anche la tematica della tecnologia, che era quella a me meno congeniale, perché convinta che nel modo in cui sta evolvendo possa in qualche modo minare la stessa dignità umana, alla fine è stata affrontata in modo sereno: il fatto che si pongano questioni etiche è sicuramente positivo, spero che possano in qualche modo sensibilizzare la tendenza sempre più evidente a voler rendere la tecnologia sostitutiva dell'uomo e della sua libertà di azione e di pensiero, perché è questo il vero rischio a mio avviso. Come più volte sottolineato, la tecnologia è utile e ci può essere di aiuto nel momento in cui è al nostro servizio, ci permette di evolvere migliorando quelle che sono le nostre competenze, può essere utilizzata efficacemente in molti campi.

Aver avuto la possibilità di creare il presente lavoro, per le ricerche eseguite nei campi del sapere più disparati, averle poi organizzate e collegate nel testo, aver potuto esprimere il mio pensiero a riguardo della tematica trattata con tutti i suoi risvolti, per me ha

rappresentato una grossa crescita personale e soddisfazione, non avrei potuto fare diversamente e meglio. Anche se il testo andrebbe approfondito in qualche passaggio, credo di aver colto il nocciolo della questione delle varie tematiche affrontate e spero possa essere capito e apprezzato, da me lo è stato, e ringrazio tutte le persone con cui mi sono rapportata in questo periodo per questo lavoro di tesi e quelle che in qualche modo mi hanno supportata, da ognuna di loro ho imparato qualcosa.

## BIBLIOGRAFIA

Alyson Carrel e Noam Ebner, *Mind the Gap: Bringing Technology to the Mediation Table*, in *Journal of Dispute Resolution*. Edizione 2, Articolo 5 anno 2019, pp.26-36

Cappuccio M. *Empatia e neuroni specchio. Dalle neuroscienze cognitive alla Quinta Meditazione cartesiana* in *Rivista di Estetica, La neurofenomenologia, esperienza, percezione, cognizione*. Editore Rosenberg & Sellier, n. 37/ 2008, pp. 43-65

Chiaravallotti S. *La mediazione familiare come strumento alternativo di risoluzione dei conflitti*. Rivista Tigor, anno VI fascicolo n.1, Trieste 2014, p. 77

Ferro Allodola V. *L'apprendimento tra mondo reale e virtuale*. Edizione ETS, Pisa 2021

Goleman D. *A scuola di futuro, per un'educazione realmente moderna*. Editore Biblioteca Universale Rizzolo, Mondadori 2011

Goleman D. *Intelligenza Emotiva* Ed. Biblioteca Universale Rizzolo, Mondadori 2011

Grando G. *Il discorso sul conflitto nel tempo della radicalizzazione* in *Annuario di studi filosofici Anthropologica*, Edizioni Meudon, Trieste 2017, pp. 35-47

Grigoletto S. *In cerca di un nemico* in *Annuario di studi filosofici Anthropologica*, Edizioni Meudon, Trieste 2017, pp. 67-68

Irti C. *Gestione condivisa della crisi familiare: dalla mediazione alla negoziazione assistita* in *Diritto di famiglia e delle persone*. Editore Giuffrè Francis Lefebvre, banca dati De Jure (II) fasc. 2 – 2016, p.665

Mingardo L. *Giustizia digitale alternativa, scenari e riflessioni critiche sulle OnLine Dispute Resolution*. Primiceri Editore, Padova 2020

Mingardo L. *Litigare on line. Le ODR tra criticità ed opportunità* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea* Editore Franco Angeli, Milano 2021, cit. p.135

Morineau J. *Il mediatore dell'anima*. Servitium Editrice, Milano ristampa 2021

Morineau J. *La Mediazione Umanistica*. Edizione Erikson, Trento 2018

Morineau J. *Lo spirito della mediazione*. Editore Franco Angeli, Milano 2003

Moro P. *Intelligenza artificiale e tecnodiritto. Fondamenti etici ed innovazione legislativa* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*, Editore Franco Angeli, Milano 2021

Pin A. *Diritti costituzionali e intelligenza artificiale* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*, Editore Franco Angeli, Milano 2021, p. 50

Reggio F. *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*. Editore Cleup, Padova 2017

Reggio F. *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*. Primiceri Editore Padova 2020

Sarra C. *Dalla Cibernetica alla Data Ethics. Linee di sviluppo dell'etica applicata alla rivoluzione informatica* in Moro P. *Etica, Diritto e Tecnologia. Percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*. Editore Franco Angeli, Milano 2021, cit. p. 37-38

Volturo S. *Il dibattito sulla mediazione: principali aspetti teorico-concettuali in prospettiva internazionale*. Il Mulino riviste-web Bologna, fascicolo 1° aprile 2014, pp.164 – 167

Zuffi B. *La composizione delle liti mediante l'intervento di un terzo. Arbitrato rituale e irrituale* in Ganniti P. *Processo civile e soluzioni alternative delle liti. Verso un sistema di giustizia integrato*. Editore Aracne, Rimini 2016, pp. 507-570

## SITOGRAFIA

[www.altalex.com/documents/news/2020/05/26/mediazione-telematica-passato-presente-futuro](http://www.altalex.com/documents/news/2020/05/26/mediazione-telematica-passato-presente-futuro)

ANPAR

08/01/2019 [www.anpar.it/wpcontent/uploads/2010/09/images\\_CodiceEuropeo.pdf](http://www.anpar.it/wpcontent/uploads/2010/09/images_CodiceEuropeo.pdf)

[www.scuola.net/news/538/empatia-e-intelligenza-emotiva-diventano-didattica-approvato-il-disegno-di-legge-alla-camera](http://www.scuola.net/news/538/empatia-e-intelligenza-emotiva-diventano-didattica-approvato-il-disegno-di-legge-alla-camera)

[www.strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html](http://www.strategiedimediazione.blogspot.com/2018/10/la-mediazione-umanistica-di-jacqueline.html)

[www.it.wikipedia.org/wiki/Empatia](http://www.it.wikipedia.org/wiki/Empatia)