



PROGETTO DI RICERCA
LE PROSPETTIVE PROFESSIONALI PER LO PSICOLOGO:
LO STATO DELL'ARTE DELLA MEDIAZIONE IN ITALIA

INDICE

	Pag.
Premessa	3
PRIMA PARTE: LA DEFINIZIONE DEL PROFILO DI RUOLO DEL MEDIATORE	
Capitolo 1 <i>La definizione del profilo di ruolo del mediatore nella cornice normativa nazionale ed europea</i>	
1.1 Introduzione	5
1.2 La normativa di riferimento	5
1.3 La definizione di mediazione	8
1.4 La definizione del ruolo del mediatore	19
1.5 La definizione dell'obiettivo di ruolo del mediatore	21
1.6 La definizione delle strategie elettive del mediatore	23
1.7 La definizione delle esigenze formative del mediatore	25
1.8 Psicologo e mediazione	27
SECONDA PARTE: LO STATO DELL'ARTE DELLA MEDIAZIONE IN ITALIA	
Capitolo 2 <i>I Servizi di mediazione</i>	
2.1 Introduzione: elementi per l'analisi dei dati	34
2.2 I servizi di mediazione attivi in Italia	36
2.2.1 Diffusione dei Servizi di mediazione sul territorio nazionale	36
2.2.2 Ambito di intervento dei Servizi di mediazione	37
2.2.3 Tipologia di Servizio	39
2.3 Analisi delle caratteristiche del Centro erogatore del servizio di mediazione	40
2.3.1 Anno di avvio dell'attività di mediazione	40
2.3.2 Orario di apertura dei Servizi di mediazione	43
2.3.3 Modalità di accesso ai Servizi di mediazione	45
2.3.4 Destinatari dei Servizi di mediazione	47
2.3.5 Numero mediatori dei Servizi di mediazione	49
2.3.6 Numero mediatori coinvolti nella gestione del singolo caso/intervento	51
2.3.7 Durata media del singolo caso/intervento	53
2.4 Analisi dei modelli operativi di riferimento dei Servizi di mediazione	55
2.4.1 Modelli teorici-operativi di riferimento dei Servizi di mediazione	55
2.5 Formazione degli operatori dei Servizi di mediazione	56
2.5.1 Tipologia di formazione di base dei mediatori dei Servizi di mediazione	58
2.5.2 Tipologia di formazione specifica dei mediatori dei Servizi di mediazione	61
2.6 Analisi della diffusione della attività di mediazione	64
2.6.1 Numero medio di richieste di mediazione ricevute annualmente dai Servizi	64
2.6.2 Numero medio di casi di mediazione annui dei Servizi di mediazione	67
2.7 Analisi dei metodi utilizzati per la valutazione del servizio erogato	70
2.7.1 Metodi di valutazione dell'intervento di mediazione	70
Capitolo 3 <i>La Formazione</i>	
3.1 Introduzione: elementi per la lettura dei dati	73
3.2 Analisi della tipologia di percorsi di formazione presenti sul territorio nazionale	74
3.2.1 Tipologia dei percorsi formativi	74
3.2.2 Ambito di formazione	76
3.2.3 Durata dei percorsi formativi	78
3.2.4 Durata dei percorsi didattici in aula	80
3.2.5 Destinatari dei percorsi di formazione	83
3.3 Analisi dei Modelli teorici- operativi di riferimento dei percorsi di formazione	86
3.4 Analisi dei piani didattici dei percorsi formativi	86
3.4.1 Le aree di insegnamento previste all'interno dei programmi didattici	89
3.4.2 Lo stage professionalizzante previsto nell'ambito dei percorsi di formazione	96
3.5 Analisi dei metodi di valutazione dell'offerta formativa	99
CONSIDERAZIONI E PROPOSTE CONCLUSIVE	101
Appendice I: Elenco degli enti che hanno collaborato allo svolgimento della ricerca	119
Appendice II: Protocollo di indagine	121

PREMESSA

La prospettiva che le linee d'indirizzo europee in materia di mediazione consentono di delineare e le esigenze sociali e culturali che caratterizzano la storia recente del nostro Paese, hanno contribuito ad una sempre maggior diffusione della mediazione quale strumento per la gestione dei conflitti e controversie su tutto il territorio nazionale e alla configurazione della professione del mediatore come uno dei profili professionali che offre attualmente maggiori prospettive di sviluppo.

In riferimento alla crescente diffusione della mediazione e alla massiccia attivazione di offerte formative rivolte a questo profilo professionale, si rivela quanto mai necessaria un'accurata definizione delle competenze necessarie all'esercizio della professione del mediatore nei differenti ambiti in cui può essere applicata la mediazione.

A partire dalla rilevazione di tale esigenza, il presente contributo si pone come obiettivo quello di offrire una definizione del profilo di ruolo del mediatore in riferimento alla cornice normativa europea e nazionale in materia di mediazione familiare, penale, civica e commerciale. A fronte dell'analisi di quanto indicato dalla normativa di riferimento a livello nazionale ed europeo, verranno dunque delineate le competenze del profilo di ruolo del mediatore e verrà operato un confronto fra il profilo di ruolo del mediatore e il profilo di ruolo dello psicologo, mettendo in luce, da un lato, le competenze che il percorso di formazione specifico dello psicologo offre rispetto all'esercizio della professione di mediatore e, dall'altro, le esigenze formative per lo psicologo che intenda esercitare la professione del mediatore, esigenze formative riconducibili a competenze e conoscenze che risultano specifiche per l'ambito della mediazione.

Allo scopo di poter fornire una descrizione rispetto all'"esistente", ossia alle modalità con cui la mediazione si sia diffusa sul territorio nazionale, nella seconda parte del presente lavoro viene altresì offerto un quadro della diffusione della mediazione in Italia con specifico riferimento ai Centri di mediazione attivi sul territorio nazionale e alla loro organizzazione, alle modalità con cui il servizio di mediazione viene erogato e alla numerosità delle richieste di mediazione che attualmente giungono ai Servizi di mediazione. Parallelamente, verrà offerto un quadro rispetto ai corsi di formazione che ad oggi costituiscono l'offerta formativa disponibile per coloro che intendono intraprendere un percorso di formazione alla professione del mediatore. L'analisi dell'offerta formativa consentirà di offrire uno stato dell'arte rispetto alla formazione al ruolo di mediatore con specifico riferimento alla tipologia dei corsi attivati, agli ambiti rispetto ai quali verte la formazione, alla durata e al piano didattico previsto da ciascun corso.

Prima parte:

La definizione del profilo di ruolo del mediatore

Capitolo 1:

Definizione del profilo di ruolo del mediatore in riferimento alla cornice normativa europea e nazionale

1.1 INTRODUZIONE

Il presente lavoro prende le mosse da una analisi della normativa di settore condotta allo scopo di individuare come la legislazione nazionale ed europea definisce la mediazione ed il ruolo del mediatore in riferimento ai differenti ambiti di applicazione della stessa.

Sulla scorta di quanto rilevato si è proceduto ad individuare una definizione univoca del processo di mediazione e del ruolo delegato al mediatore a partire dal quale è stato possibile definire gli obiettivi e le strategie elettive che caratterizzano l'esercizio del ruolo di mediatore.

I criteri di analisi che hanno portato alla individuazione della definizione univoca del processo di mediazione e del ruolo delegato al mediatore sono i seguenti:

1. La presenza, negli articoli di legge analizzati, di elementi costituenti il processo di mediazione ed il ruolo di mediatore.
2. La frequenza degli elementi costituenti che configurano il processo di mediazione ed il ruolo di mediatore negli articoli di legge analizzati.

Per una definizione operativa di tale ruolo sono state successivamente definite le competenze necessarie al mediatore per l'esercizio del ruolo e dunque le esigenze formative affinché il mediatore persegua l'obiettivo delegatogli secondo parametri di efficacia ed efficienza.

Riepilogando, la presente ricerca ha seguito i passaggi metodologici di seguito riportati, e che nella trattazione del presente lavoro saranno descritti:

1. la raccolta della normativa di settore;
2. la definizione di criteri di analisi riferiti all'ambito operativo della mediazione;
3. l'analisi comparata dei testi normativi attraverso l'adozione dei criteri definiti;
4. la formulazione della definizione di mediazione a fronte della analisi;
5. la formulazione del profilo di competenze del ruolo di mediatore a fronte della analisi.

1.2 LA RACCOLTA DELLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il primo passaggio metodologico dunque per definire il profilo di ruolo del mediatore è stato quello della raccolta della normativa italiana e degli strumenti normativi emanati dalle istituzioni europee relativamente alla mediazione in ambito Familiare, Penale, Civico e Commerciale.

Il criterio che ha guidato la raccolta dei testi successivamente analizzati è stato la presenza del termine mediazione o di terminologie che richiassero all'uso della mediazione come sistema di gestione dei conflitti.

Successivamente, l'analisi dei testi raccolti è stata condotta seguendo due criteri: la definizione di Mediazione e di ruolo del mediatore. Il primo criterio si riferisce alle porzioni di

testo che recitano la definizione di mediazione, ossia che rispondono alla domanda "che cosa è la mediazione?", il secondo criterio si riferisce alle porzioni di testo che delineano il ruolo del mediatore, sia in termini di definizione che in termini di obiettivi e competenze. Quindi, in riferimento alla figura del mediatore, rispondono alle domande: "chi è", "cosa fa" e "come fa".

Le porzioni di testo individuate sulla base dei criteri testé descritti, saranno oggetto di una analisi comparata con l'obiettivo di individuare i fondamenti della mediazione e quelli inerenti il ruolo del mediatore all'interno del quadro normativo italiano e delle istituzioni europee.

Di seguito vengono riportate le normative analizzate distinte per ambito (Familiare, Civico, Penale e Commerciale) e per tipologia (istituzioni europee, legislazione nazionale italiana)

LEGISLAZIONE ITALIANA			
AMBITO FAMILIARE	AMBITO PENALE	AMBITO CIVICO	AMBITO COMMERCIALE
<i>Art. 4, L. 28 Agosto 1997, n. 285 "Disposizioni per la promozione dei diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza";</i>	<i>Raccomandazione del Consiglio d'Europa n. (99) 19 sulla mediazione in materia penale</i>	<i>Risoluzione 80 (1999) relativa al ruolo dei mediatori/difensori civili a livello locale e regionale nella difesa dei diritti dei cittadini</i>	
<i>Art. 2, L. 5 Aprile 2001, n. 154 "Misure contro la violenza nelle relazioni familiari"</i>	<i>Artt. 29, 35 del D.Lgs. 28 agosto 2000 n. 274 "Disposizioni sulla competenza penale del giudice di pace";</i>	<i>bozza legge quadro difesa civica in Italia, del 14.2.2005</i>	
<i>Art. 1, L. 8 Febbraio 2006, n. 54 "Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli</i>	<i>Artt. 27 del D.P.R. 30 giugno 2000 n. 230, "Regolamento recante norme sull'ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà".</i>	<i>Legislazione regionale in materia di difesa civica: ipotesi di lavoro per la riforma – bozza in via di discussione 16-05.2003</i>	
	<i>Artt. 27 del D.P.R. 195 del 22 agosto 2000 regolamento recante norme sull'ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà</i>	<i>regolamento del difensore civico Approvato con deliberazione n. 144 del 13.9.1999 del Consiglio Provinciale di Messina</i>	
	<i>D.P.R 22 settembre 1988 n. 448 approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni</i>	<i>Regolamento del difensore civico (art. 8, legge 8 giugno 1990, n. 142) 08 giugno 1990</i>	
		<i>Raccomandazione (2002)12 del comitato dei ministri agli stati membri sull'educazione alla cittadinanza democratica 16 ottobre 2002</i>	

LEGISLAZIONI EUROPEE			
AMBITO FAMILIARE	AMBITO PENALE	AMBITO CIVICO	AMBITO COMMERCIALE
<i>European Code of conduct for mediators (2004.6.2)</i>	<i>Recommendation Rec(2006)8 of the Committee of Ministers to member states on assistance to crime victims</i>	<i>Raccomandazione Rec (2002)10 del 18 settembre 2002 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa</i>	<i>Direttiva 2008/52/ce del parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale</i>
<i>Regulation (EC) No 2201/2003 adopted by the Council of Ministers, concerning jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in matrimonial matters and in matters of parental responsibility repealing Regulation (EC) No 1347/2000 and amending Regulation (EC) No 44/2001 in matters relating to maintenance, 27 November 2003</i>	<i>Raccomandazione concernente la Posizione delle vittime nell'ambito del diritto penale e della procedura penale. Racc. n. R(85)11 del 28/06/1985 Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa</i>	<i>Risoluzione 80 (1999)1 relativa al ruolo dei mediatori/difensori civici a livello locale e regionale nella difesa dei diritti dei cittadini. 17-giugno 1999</i>	
<i>Directive 2002/8/EC adopted by the Council of Ministers, to improve access to justice in cross-border disputes by establishing minimum common rules relating to legal aid for such disputes, 27 January 2003</i>	<i>Raccomandazione concernente l'assistenza alle vittime e la prevenzione della vittimizzazione Racc. n. R(87)21 del 17/11/1987 Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa</i>		
<i>Green Paper COM (2002) 196 final adopted by the Commission, on alternative dispute resolution in civil and commercial law, 19 April 2002</i>	<i>Risoluzione sulla "Cooperazione internazionale tesa alla riduzione del sovraffollamento delle prigioni ed alla promozione di pene alternative" n. 1998/23 del 28/07/1998 Economic and social Council delle Nazioni Unite</i>		
<i>Reply [CM/AS (2004) Rec 1639 final] adottato dalla Commissione dei Ministri dell'Assemblea Parlamentare Recommendation 1639 (2003) on Family Mediation and equality of sexes, 21 June 2004</i>	<i>Risoluzione sullo Sviluppo ed attuazione di interventi di mediazione e giustizia riparativa nell'ambito della giustizia penale n. 1998/26 del 28/07/1999 Economic and social Council delle Nazioni Unite</i>		
<i>Recommendation 1639 (2003) (1) (2003.11.25)</i>	<i>Raccomandazione concernente il sovraffollamento carcerario e l'inflazione della popolazione carceraria Racc. n. R(99)22 del 30/09/1999 Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa</i>		
<i>Recommendation N. R (98) 1 (1998.1.21)</i>	<i>raccomandazione relativa alla Mediazione in materia penale n. R(99)19 adottata il 15/09/1999 comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa</i>		
<i>European Convention on the exercise of children's rights, 25 January 1996</i>	<i>Dichiarazione di Vienna su criminalità e giustizia 10-17 aprile 2000 X Congresso delle Nazioni Unite sulla Prevenzione del Crimine e il trattamento dei detenuti</i>		

Tabella n.1: La normativa europea e italiana raccolta in materia di mediazione in riferimento agli ambiti familiare, penale, civico e commerciale

1.3 LA DEFINIZIONE DI MEDIAZIONE

La disamina della normativa di settore consente di effettuare un'analisi della produzione legislativa in materia di mediazione operando una sintesi ed un confronto tra quanto regolamentato per gli specifici ambiti di applicazione individuati, identificabili in quattro categorie: Familiare, Penale, Civico e Commerciale.

Le formulazioni che concernono il processo di mediazione individuate nei testi di legge¹, sono state riportate nella tabella seguente in relazione agli ambiti di applicazione, allo scopo di operare un confronto volto a rilevare elementi di somiglianze e di differenza nella connotazione di mediazione in relazione allo specifico contesto operativo.

¹ Gli stralci di testo riportati dalle tabelle sono connotabili come "formulazioni che concernono il processo di mediazione" in quanto l'architettura argomentativa dello stralcio di testo individuato risponde al criterio "ciò che riguarda il processo di mediazione"

AMBITO	FORMULAZIONI RIGUARDO AL PROCESSO DI MEDIAZIONE	RIFERIMENTO NORMATIVO
Penale	3.1 Mediazione penale la mediazione penale è «un processo per cui all'autore e alla vittima di un reato è permesso, se consentono liberamente, di partecipare attivamente alla risoluzione dei problemi derivanti dal reato, attraverso l'aiuto di un terzo neutrale (il mediatore)».	Raccomandazione del Consiglio d'Europa n. (99) 19 sulla mediazione in materia penale
Familiare	“i servizi di mediazione familiare e di consulenza per le famiglie e minori al fine del superamento delle difficoltà relazionali”.	Art. 4, L. 28 Agosto 1997, n. 285 “Disposizioni per la promozione dei diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza”
	“rinviare l'adozione dei provvedimenti di cui all'articolo 155 per consentire che i coniugi, avvalendosi di esperti, tentino una mediazione per raggiungere un accordo, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse morale e materiale dei figli”	Art. 1, L. 8 Febbraio 2006, n. 54 “Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli”
	Family mediation is a life-building and life-management process between family members in the presence of an independent and impartial third party known as the mediator In general, family mediation is valued as an alternative method of resolving family disputes as it has the advantage of promoting methods of friendly settlement and reducing the economic and social costs of separation and divorce for families, the state and society.	Recommendation 1639 (2003) (1) 2003.11.25
Civico	Il Congresso, 5. Crede che la «mediazione» possa soddisfare le esigenze dei cittadini, agevolando i loro rapporti con le istituzioni locali e regionali e sottolinea che alcune Città e Regioni d'Europa hanno già istituito degli Uffici di Mediatore/Difensore civico, offrendo così ai cittadini un mezzo, facilmente accessibile, di vegliare al buon funzionamento delle loro amministrazioni; 8. È convinto che la «mediazione», in quanto mezzo per prevenire e dirimere controversie, possa ridurre i casi di ricorso a procedure giudiziarie e, di conseguenza, il carico del contenzioso amministrativo e civile, possa dare delle risposte soddisfacenti ai cittadini ed agevolare così i rapporti tra questi ultimi e le amministrazioni locali e regionali;	Risoluzione 80 (1999) relativa al ruolo dei mediatori/difensori civici a livello locale e regionale nella difesa dei diritti dei cittadini
	“l. 1. “mediazione” designa un procedimento per mezzo del quale le parti negoziano le questioni controverse al fine di giungere ad un accordo con l'assistenza di uno o più mediatori.	Raccomandazione Rec (2002)10 del 18 settembre 2002 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa
Commerciale	Per «mediazione» si intende un procedimento strutturato, indipendentemente dalla denominazione, dove due o più parti di una controversia tentano esse stesse, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla risoluzione della medesima con l'assistenza di un mediatore. Tale procedimento può essere avviato dalle parti, suggerito od ordinato da un organo giurisdizionale o prescritto dal diritto di uno Stato membro.	DIRETTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale

Tabella n.2: La definizione della mediazione in riferimento alla normativa vigente nei differenti ambiti di applicazione

A fronte delle formulazioni sopra riportate è possibile considerare come, trasversalmente agli ambiti di applicazione, il processo di mediazione si configuri come un processo a disposizione del processo giudiziario e come lo stesso debba essere volontariamente innescato da due o più parti in conflitto o controversia. Tale aspetto connota la mediazione quale strumento proprio di un sistema di Giustizia Riparativo², dove coloro che hanno generato il conflitto o la controversia divengono attori altrettanto attivi nella generazione del processo di gestione dello stesso, riappropriandosi della potestà decisionale in merito ad una realtà da essi stessi generata. La normativa cita, ad esempio, il "*partecipare attivamente alla risoluzione dei problemi*" (Racc. (99) n.19) e configura le parti di una controversia come coloro che "*tentano esse stesse, su base volontaria, di raggiungere un accordo*" (Direttiva 2008/52/CE).

La mediazione, così come descritta dalla risoluzione 80(99) si configura inoltre come un procedimento che consente di "*prevenire e dirimere le controversie*" definendo il mediatore, così come verrà di seguito argomentato, come un ruolo che agisce non solo nella gestione, ma anche in anticipazione della possibilità di generazione di un conflitto o di una controversia e che, a questo scopo, mette in campo processi di promozione di un modo di fare Giustizia (Paradigma di Giustizia) che non concentra le proprie azioni sul tentativo di ripristinare un ordine violato (Paradigma di Giustizia Sanzionatorio), ma, concentrandosi sulle conseguenze del conflitto (Paradigma di Giustizia Riparativo), può intervenire in ottica di promozione di una realtà differente da quella che si anticipa possa generare conflitto.

I testi normativi raccolti sono stati successivamente analizzati attraverso il riferimento a quattro criteri (secondo passaggio metodologico), utili all'individuazione degli aspetti legati ai requisiti del processo di mediazione e del ruolo di mediatore, ovvero dello statuto attribuito alla mediazione (cos'è la mediazione?), gli attori coinvolti (chi vi partecipa?), l'obiettivo (a cosa serve?) e le modalità individuate per la sua realizzazione (come si realizza/applica?).

L'individuazione di tali aspetti nelle formulazioni che riguardano il processo di mediazione, consente di tracciare un profilo della mediazione trasversale agli ambiti di applicazione e di rilevare eventuali differenze nell'applicazione di tale strumento in relazione allo specifico contesto di riferimento.

Nella tabella di seguito riportata nella prima colonna sono descritte le domande poste al testo (ovvero i criteri di analisi) e nelle successive colonne gli stralci di testo che consentono di fornire una risposta, suddivisi per i quattro ambiti considerati dalla ricerca.

²Per la dicotomia tra il sistema di Giustizia Riparativo e il sistema di Giustizia Sanzionatorio si veda **Tabella n.4** – Sinossi presupposti conoscitivi Paradigma Sanzionatorio e Paradigma Riparativa, pag. 13.

CRITERI DI ANALISI	PENALE	FAMILIARE	CIVICO	COMMERCIALE
<u>Cos'è la mediazione</u>	«un processo ...	Family mediation is a life-building and life-management process mediation is valued as an alternative method of resolving family disputes.	mezzo per prevenire e dirimere controversie procedimento per mezzo del quale le parti negoziano le questioni controverse al fine di giungere ad un accordo con l'assistenza di uno o più mediatori.	procedimento strutturato
<u>A cosa serve</u>	risoluzione dei problemi derivanti dal reato,	al fine del superamento delle difficoltà relazionali per consentire che i coniugi, tentino una mediazione per raggiungere un accordo , con particolare riferimento alla tutela dell'interesse morale e materiale dei figli promoting methods of friendly settlement and reducing the economic and social costs of separation and divorce for families, the state and society	soddisfare le esigenze dei cittadini ridurre i casi di ricorso a procedure giudiziarie e, di conseguenza, il carico del contenzioso amministrativo e civile, dare delle risposte soddisfacenti ai cittadini agevolare così i rapporti tra questi ultimi e le amministrazioni locali e regionali	raggiungere un accordo sulla risoluzione
<u>Come</u>	... se consentono liberamente , di partecipare attivamente alla risoluzione dei problemi derivanti dal reato, attraverso l'aiuto di un terzo neutrale (il mediatore) »	avvalendosi di esperti in the presence of an independent and impartial third party	agevolando i loro rapporti con le istituzioni locali e regionali	due o più parti di una controversia tentano esse stesse, su base volontaria con l'assistenza di un mediatore può essere avviato dalle parti, suggerito od ordinato da un organo giurisdizionale o prescritto dal Diritto di uno Stato membro
<u>Chi vi partecipa</u>	...all' autore e alla vittima di un reato...	famiglie e minori coniugi	cittadini , agevolando i loro rapporti con le istituzioni locali e regionali	due o più parti di una controversia

Tabella n.3: Analisi della definizione della mediazione in riferimento alla normativa vigente nei differenti ambiti di applicazione.

Come si evince dagli stralci dei testi riportati in neretto, l'analisi comparata delle porzioni dei testi di legge ha consentito di far emergere come la mediazione, a prescindere dall'ambito specifico di applicazione, si configuri come un **procedimento** ovvero un **processo**, attraverso cui le parti **gestiscono in modo alternativo** (rispetto ad una modalità di tipo giudiziale) il conflitto e la controversia.

La caratteristica di "alternatività" si definisce in primo luogo a partire dal *focus* del procedimento stesso (vedi criterio: "a cosa serve"), che, individuando il conflitto come spartiacque, si rivolge alle **conseguenze** dello stesso piuttosto che all'origine o alla causa che ne ha determinato l'insorgere; secondariamente, assume carattere alternativo il ruolo attribuito alle parti nel processo in atto, in quanto le stesse vi partecipano **volontariamente e attivamente, avvalendosi del ruolo di un esperto** (il mediatore), che viene riconosciuto come facilitatore del processo in atto e al quale non spetta la decisione rispetto ad un possibile accordo, che invece rimane appannaggio delle parti stesse.

Fermo restando l'elemento comune individuato nella direzione presa dal processo di mediazione (la gestione delle conseguenze), è possibile rintracciare delle differenze in relazione al *focus* che tale procedimento assume relativamente all'ambito di applicazione: per la mediazione penale il *focus* viene ad essere la "**risoluzione dei problemi** derivanti dal reato", per la mediazione familiare e commerciale l'attenzione è focalizzata sull'"**accordo**" e, con particolare riferimento all'ambito familiare, sulle modalità relazionali tra le parti; infine in ambito civico, il *focus* è costituito dalla soddisfazione delle "**esigenze** dei cittadini", dando loro "**risposte** soddisfacenti", e dall'agevolazione dei rapporti tra "questi ultimi e le amministrazioni locali e regionali". Allo stesso modo, si differenziano gli attori che a seconda dell'ambito di applicazione acquisiscono il ruolo di "**autore di reato e vittima**", "**coniugi**", o "**cittadini e amministrazione pubblica**", eccetera.

In sintesi, i principi che vengono definiti dalla normativa di settore e a cui la mediazione è chiamata a rispondere, si collocano in termini di adeguatezza con principi di un sistema di Giustizia Riparativo contrapposto ad un sistema di Giustizia Sanzionatorio. Tale adeguatezza si individua laddove, entro un sistema di Giustizia Riparativo il *focus* di intervento si pone rispetto alle conseguenze del conflitto (e non sulla Sanzione) e alla gestione autonoma delle stesse da parte delle parti coinvolte, ovvero il processo innescato consente di affrontare e gestire le conseguenze del conflitto piuttosto che definirne una causa intervenendo sulla quale divenga possibile ripristinare un ordine violato.

Per offrire un quadro completo rispetto alla collocazione della mediazione entro un sistema di Giustizia Riparativo contrapposto ad un sistema di Giustizia Sanzionatorio, si riportano i principi di riferimento del Paradigma di Giustizia Sanzionatorio e quelli del paradigma di Giustizia Riparativo.

CATEGORIA DI ANALISI	PARADIGMA SANZIONATORIO	PARADIGMA RIPARATIVO
Focus	La sanzione	le conseguenze della controversia o conflitto/ del reato
Legami/ Obiettivo	Meccanismi causali per ripristinare l'ordine violato	Processi per la costruzione di una realtà che non è anticipata dalle parti in controversia o conflitto
Autore del successo dell'intervento	Il giudice/ il terzo decisore: è l'esemplarità/ bontà della sentenza che stabilisce il successo	Le parti che hanno generato la controversia o il conflitto laddove siano state modificate le modalità di configurare la realtà, generando una realtà terza non anticipata in precedenza
Ruoli	Vincitore/ perdente	Tutti vincono laddove l'intervento sia efficace e in questo caso il riferimento per le parti è l'anticipazione delle conseguenze di quanto viene posto in essere. Laddove l'intervento fallisca tutti perdono.

Tabella n.4 – Sinossi presupposti conoscitivi Paradigma Sanzionatorio e Paradigma Riparativa.

Dall'analisi fino ad ora condotta emerge come il processo di mediazione si connota come uno strumento al servizio di Paradigma di Giustizia Riparativa nel momento in cui il *focus* di intervento si sposta dalla sanzione e da meccanismi messi in atto per ripristinare un ordine violato alle conseguenze della controversia o conflitto e, dunque, ad un processo di costruzione di una realtà costruita e condivisa dalle parti.

Un ulteriore elemento che consente di inserire la mediazione all'interno di un Paradigma di Giustizia di tipo Riparativo è la presenza di uno o più mediatori come "assistenti" del processo di mediazione innescato dalle parti e non come decisori che stabiliscono una soluzione a priori, diversamente da ciò che avviene in seno a procedimenti che si inseriscono entro un Paradigma di Giustizia Sanzionatorio (si pensi ad esempio alla figura del giudice chiamato a decidere in sostituzione alle parti).

La mediazione dunque, come processo di risoluzione del conflitto in una ottica di Giustizia riparativa, si può definire efficace laddove le parti costruiscano competenze di anticipazione in merito alle conseguenze di quanto realizzato e dunque della costruzione di strategie che anticipino l'insorgere di realtà conflittuali con la messa in campo di azioni per la gestione del conflitto stesso. Un processo di mediazione, pertanto, sarà efficace, ovvero avrà raggiunto l'obiettivo delegatogli dal sistema normativo, non solo quando consente di costruire un accordo, ma ancor più quando consente alle parti di individuare strategie utili alla gestione delle situazioni di cui sono protagonisti nell'ottica della generazione di una realtà altra da quella del conflitto o controversia. In tale senso la mediazione non configura vincitori o perdenti bensì

un processo di costruzione di competenze che riguarda entrambe le parti³, competenze che potranno essere utilizzate nella gestione di situazioni e contesti relazionali differenti da quelli che hanno reso necessaria l'attivazione del processo di mediazione.

In virtù delle analisi condotte la mediazione si definisce, in sintesi, come un processo che interviene a fronte della dichiarazione o della anticipazione di un conflitto o una controversia, e che si realizza in applicazione di una modalità di amministrare la giustizia propria di un paradigma di giustizia riparativo.

Quanto rilevato dall'analisi effettuata sui testi normativi riportati nelle tabelle 2 e 3, consente di verificare l'adeguatezza tra la definizione di mediazione (e i principi del sistema di Giustizia Riparativo a cui tale definizione risponde), e gli obiettivi e le strategie deputati al ruolo del mediatore.

Nei paragrafi seguenti la normativa di settore verrà pertanto analizzata in relazione a quanto viene definito essere il ruolo del mediatore, descrivendone le caratteristiche distintive, gli obiettivi di ruolo delegati e le strategie elettive messe in atto per il perseguimento di tali obiettivi.

I testi raccolti saranno analizzati attraverso il criterio della frequenza d'uso dei termini utilizzati per riferirsi alle caratteristiche individuate come proprie del mediatore, ovvero verrà conteggiata la frequenza con cui nei testi di legge si attribuiscono al mediatore caratteristiche distintive.

In secondo luogo verrà fornita una descrizione degli obiettivi di ruolo e delle strategie individuate dalla normativa come elettive del mediatore, attraverso una lettura trasversale agli ambiti in cui la mediazione viene esercitata.

³ A fronte dei principi che ispirano l'esercizio della mediazione si evince come la stessa rappresenti un'occasione di promozione di un sistema di Giustizia Riparativo che, restituendo alla parti la potestà decisionale in merito alle possibili modalità di gestione del conflitto, si viene a contrapporre al Paradigma di Giustizia Sanzionatorio.

AMBITO	RUOLO DI MEDIATORE	RIFERIMENTO NORMATIVO
Penale	3.1 ..una parte terza e neutrale aiuta due o più soggetti a capire l'origine di un conflitto che li oppone, a confrontare i propri punti di vista e a trovare soluzioni sotto forma di riparazione simbolica prima ancora che materiale».	Raccomandazione del Consiglio d'Europa n. (99) 19 sulla mediazione in materia penale
Familiare	II. c) Irrespective of how mediation is organised and delivered, States should see to it that there are appropriate mechanisms to ensure the existence of: - procedures for the selection, training and qualification of mediators; - standards to be achieved and maintained by mediators	Recommendation N. R (98) 1 (1998.1.21)
	<p>1. Family mediation is a life-building and life-management process between family members in the presence of an independent and impartial third party known as the mediator.</p> <p>2. The mediator's task is to support the mediated partners in their progress towards a previously agreed goal</p> <p>3. In general, family mediation is valued as an alternative method of resolving family disputes as it has the advantage of promoting methods of friendly settlement and reducing the economic and social costs of separation and divorce for families, the state and society. For family mediation to be successful, however, the main principles of mediation must be respected, in particular the independence and impartiality of the mediator - who must be specially trained - and the confidentiality of the process.</p> <p>4. They [Researchers and practitioners in the mediation field NdR] also mention the difficulties faced by mediators in identifying or redressing power imbalances between the parties, especially when domestic violence or another type of spousal abuse is involved.</p> <p>7. The primary aim of mediation is not to reduce congestion of the courts but to repair a breakdown in communication between the parties, with the help of a professional trained in mediation.</p> <p>7 Judicial proceedings cannot be appropriately replaced by the mediation process unless the constituent elements of mediation are present, namely: [...]</p> <p>ii. the independence and impartiality of the mediator must be guaranteed from both the institutional and the professional standpoint;</p> <p>7. Judicial proceedings cannot be appropriately replaced by the mediation process unless the constituent elements of mediation are present, namely: [...]</p> <p>v. the balance of power between the mediated parties must be guaranteed. This is the responsibility of the mediator, who must be specially educated and trained for this purpose in order to be able to establish that this essential requirement is met;</p> <p>7. Judicial proceedings cannot be appropriately replaced by the mediation process unless the constituent elements of mediation are present, namely: [...]</p> <p>vi. as a mediator's competence depends on his or her qualifications, particular attention must be paid to the mediator's training and the official authorisation and supervision of his or her work.</p>	Recommendation 1639 (2003) (1) 2003.11.25

	<p>Competence Mediators shall be competent and knowledgeable in the process of mediation. Relevant factors shall include proper training and continuous updating of their education and practice in mediation skills, having regard to any relevant standard or accreditation schemes</p> <p>2. Independence and Impartiality</p> <p>Independence and neutrality The mediator must not act, or, having started to do so, continue to act, before having disclosed any circumstances that may, or may be seen to, affect his or her independence or conflict of interest. The duty to disclose is a continuing obligation throughout the process. Such circumstances shall include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - any personal or business relationship with one of the parties - any financial or other interest, direct or indirect, in the outcome of the mediation, or - the mediator, or a member of his or her firm, having acted in any capacity other than mediator for one of the parties <p>In such cases the mediator may only accept or continue the mediation provided the he/she is certain of being able to carry out the mediation with full independence and neutrality in order to guarantee full Impartiality and that the parties explicitly consent</p> <p>Impartiality The mediator shall at all times act, and endeavour to be seen to act, with impartiality towards the parties and be committed to serve all parties equally with respect to the process of mediation</p> <p>3. It recalls that Recommendation No. R (98) 1, under its Principle III (ix), provides that “the mediator should pay particular regard to whether violence has occurred in the past or may occur in the future between the parties and the effect this may have on the parties’ bargaining positions, and should consider whether in these circumstances the mediation process is appropriate”</p> <p>4. It is also recalled that Recommendation No. R (98) 1 in its Principle III (viii) sets out that: “the mediator should have a special concern for the welfare and best interests of the children, should encourage parents to focus on the needs of children and should remind parents of their prime responsibility relating to the welfare of their children and the need for them to inform and consult their children”.</p> <p>Appendix 2. The Bureau fully supported the Parliamentary Assembly in encouraging the independence and impartiality of the mediator, which is entirely in conformity with paragraph 10 and Principles III and V of Recommendation No. R (98) 1</p> <p>Appendix 2. The Bureau noted that Recommendation No. R (98) 1, under its Principle III (ix), provides that “the mediator should pay particular regard to whether violence has occurred in the past or may occur in the future between the parties and the effect this may have on the parties’ bargaining positions, and should consider whether in these circumstances the mediation process is appropriate”</p>	<p>European Code of conduct for mediators (2004.6.2)</p> <p>CM (2004) Rec 1639 final (2004.6.21)</p>
Civico	3. L’istituzione del Mediatore/Difensore civico (europeo, nazionale, regionale, provinciale, comunale, ecc.) contribuisce sia a rafforzare il sistema di tutela dei diritti dell’uomo, sia	Risoluzione 80 (1999) relativa al ruolo dei mediatori/difensori civici a livello locale e

	<p>a migliorare i rapporti tra la pubblica amministrazione e gli utenti.</p> <p>4. Senza interferire con l'attività delle autorità giudiziarie (corti, comitati ed organi di controllo internazionali e autorità giudiziarie nazionali), il Difensore civico tutela i diritti, gli interessi e le situazioni specifiche dell'individuo dinanzi agli atti ed ai comportamenti della pubblica amministrazione.</p> <p>5. Secondo il grado di decentralizzazione amministrativa degli Stati ed i poteri autonomi conferiti agli enti territoriali a vari livelli (Stati, Länder, Cantoni, Regioni, Comunità autonome, Dipartimenti, Province, Comuni, ecc.) l'istituzione del Difensore civico locale e regionale intende offrire un tipo di protezione il più vicino possibile ai cittadini.</p> <p>18. Nell'attribuzione delle competenze e delle mansioni del Difensore civico, sarà necessario prevedere :</p> <p>i. una funzione di consultazione per aiutare gli individui a risolvere i loro problemi con la pubblica amministrazione ;</p> <p>ii. la funzione essenziale di provvedere al buon funzionamento dell'amministrazione e quella, altrettanto essenziale, di mediazione che consiste in uno sforzo costante di riavvicinamento delle parti avverse ;</p> <p>iii. una funzione di promozione necessaria per contribuire a risolvere sul nascere i casi di cattiva amministrazione e per migliorare la pubblica amministrazione, instaurando un dialogo con gli amministrati.</p>	regionale nella difesa dei diritti dei cittadini
	<p>4. Formazione iniziale e perfezionamento per insegnanti e formatori</p> <p>Ogni iniziativa educativa richiede una preparazione iniziale e continua di insegnanti e formatori.</p> <p>Presupposto della realizzazione degli obiettivi specifici dell'educazione alla cittadinanza democratica è il vigoroso coinvolgimento di attori (insegnanti, formatori, consulenti, mediatori, ecc.) che svolgono un'ampia gamma di ruoli e funzioni, a seconda del contesto formale, non formale o informale in cui le azioni si compiono.</p>	<p>Raccomandazione (2002)12 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sull'educazione alla cittadinanza democratica <i>(Adottata dal Comitato dei Ministri il 16 ottobre 2002 in occasione della 812a riunione dei delegati dei Ministri)</i></p>
	<p>IV. 12. Il mediatore dovrà agire in maniera imparziale ed indipendente e vigilare sul rispetto della parità delle condizioni e delle risorse i durante il procedimento di mediazione. Il mediatore non ha il potere d'imporre una soluzione alle parti. 13. Le informazioni relative al procedimento di mediazione sono confidenziali e non possono essere ulteriormente utilizzate, a meno che non vi sia il consenso delle parti o nei casi permessi dal diritto nazionale.</p>	<p>Raccomandazione Rec (2002)10 del 18 settembre 2002 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa</p>
Commerciale	<p>Per «mediatore» si intende qualunque terzo cui è chiesto di condurre la mediazione in modo efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla denominazione o dalla professione di questo terzo nello Stato membro interessato e dalle modalità con cui è stato nominato o invitato a condurre la mediazione.</p>	<p>DIRETTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale</p>

	<p>Chiunque presti la propria opera o il proprio servizio nell'organismo di conciliazione è tenuto all'obbligo di</p> <p>riservatezza su tutto quanto appreso per ragioni dell'opera o del servizio.</p> <p>Al conciliatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, ad eccezione di quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.</p> <p>Al conciliatore è fatto, altresì, obbligo di:</p> <p>sottoscrivere per ciascun affare per il quale è designato una dichiarazione di imparzialità secondo le formule previste dal regolamento di procedura applicabile, nonché gli ulteriori impegni eventualmente previsti dal medesimo regolamento;</p> <p>informare immediatamente l'ente o l'organismo, ed eventualmente le parti dell'affare in corso di trattazione, delle vicende soggettive che possono avere rilevanza agli effetti delle prestazioni conciliative e dei requisiti individuali richiesti ai fini dell'imparzialità dell'opera.</p>	
	<p>PRINCIPI</p> <p>A. Imparzialità</p> <p>L'imparzialità dev'essere garantita assicurando che i responsabili della procedura:</p> <p>a) siano designati a tempo determinato e che non possano essere rimossi dalle loro mansioni senza giusta causa;</p> <p>b) non si trovino in situazione di conflitto d'interessi apparente o reale con nessuna delle parti;</p> <p>c) forniscano informazioni sulla loro imparzialità e competenza e entrambe le parti prima dell'inizio della procedura.</p> <p>B. Trasparenza</p> <p>1. Dev'essere garantita la trasparenza della procedura.</p> <p>2. Le informazioni relative alle modalità di contatto, al funzionamento e alla disponibilità della procedura dovrebbero essere facilmente disponibili per le parti in termini semplici di modo che questi possano accedervi e prenderne conoscenza prima di sottoporre una querela.</p> <p>C. Efficacia</p> <p>1. Dev'essere assicurata l'efficacia della procedura.</p> <p>D. Equità</p> <p>1. Dev'essere assicurata l'equità della procedura.</p>	<p>Raccomandazione della Commissione, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo (Testo rilevante ai fini del SEE) [notificata con il numero C(2001) 1016] (2001/310/CE)</p>

Tabella n.5: Il ruolo del mediatore in riferimento alla normativa vigente nei differenti ambiti di applicazione.

1.4 LA DEFINIZIONE DEL RUOLO DEL MEDIATORE

In riferimento all'analisi degli articoli di legge, riportati in tabella 5, contenenti la definizione di ruolo del mediatore emerge come, sia in ambito nazionale che internazionale, questo sia caratterizzato da peculiarità che lo rendono trasversale nei diversi ambiti di applicazione.

La raccomandazione del Consiglio d'Europa sulla mediazione penale recepita dall'Italia (99) 19 riporta: **“..una parte terza e neutrale aiuta due o più soggetti a capire l'origine di un conflitto che li oppone, a confrontare i propri punti di vista e a trovare soluzioni sotto forma di riparazione simbolica prima ancora che materiale”**. L'accento posto in questo articolo è sostanzialmente posto su due questioni, la prima è riferita al fatto che il ruolo del mediatore è colui che è **terzo e neutrale**, non prendendo quindi posizione rispetto al caso segnalato, ma istituendosi a garanzia dell'imparzialità fornendo un servizio focalizzato al problema e non ad una delle due parti coinvolte. La seconda è relativa alla modalità riparativa che viene promossa attraverso la prestazione di questo servizio, infatti l'uso di **soluzioni sotto forma di riparazione** consente di abbandonare l'ottica del risarcimento materiale per privilegiare innanzitutto la riparazione simbolica e quindi il reciproco riconoscimento del danno.

Relativamente all'ambito familiare è stato possibile rintracciare in 4 differenti normative europee definizioni che si riferiscono al ruolo di mediatore, in particolare lo stralcio di testo rilevato nella raccomandazione 1639 (2003): *“Family mediation is a life-building and life-management process between family members in the presence of an independent and impartial third party known as the mediator.”* mostra come la mediazione familiare sia un processo che coinvolge un ruolo terzo ed imparziale che aiuta i membri in conflitto nella famiglia. Riprendendo dunque quanto posto precedentemente rispetto alla mediazione familiare in termini di imparzialità. Proseguendo con gli articoli della raccomandazione emerge come il ruolo e i compiti del mediatore siano relativi al supporto delle parti in conflitto riguardo al raggiungimento di un accordo condiviso. Utilizzando questa modalità di risoluzione dei conflitti non vi è tra le parti un vincitore o uno sconfitto ma, attraverso il ruolo di un terzo neutrale, si può ottenere una soluzione condivisa del conflitto oppure una non soluzione concordata con entrambe le parti. **“2. The mediator's task is to support the mediated partners in their progress towards a previously agreed goal”**⁴. Lo *European Code of conduct for mediators* e la Raccomandazione 1639 del 2004 utilizzano nei loro articoli definizioni come indipendenza, imparzialità e neutralità riferite al ruolo del mediatore nell'esercizio del suo operato.

Nell'articolo 3 della Risoluzione (80) 1999: *“L'istituzione del Mediatore/Difensore civico (europeo, nazionale, regionale, provinciale, comunale, ecc.) contribuisce sia a rafforzare il sistema di tutela dei diritti dell'uomo, sia a migliorare i rapporti tra la pubblica*

⁴ Il testo riportato è tradotto a cura dei Redattori del presente lavoro dal testo originale in italiano: “l'obiettivo del mediatore è quello di supportare le parti nel corso dei loro progressi a fronte di un obiettivo preventivamente concordato”

amministrazione e gli utenti” emerge come l’istituzione del mediatore civico contribuisca da un lato al rafforzamento del sistema di tutela dei diritti dell’uomo differente da quello utilizzato da figure professionali come avvocati e giudici, promuovendo quindi un sistema di giustizia di tipo riparativo anziché sanzionatorio, dall’altro a migliorare i rapporti con la pubblica amministrazione fungendo da servizio per il cittadino e quindi per la comunità allargata.

Per quanto riguarda il ruolo di mediatore in ambito commerciale definito nella Direttiva 2008/52/Ce del Parlamento Europeo e del Consiglio e nella Raccomandazione della Commissione, del 4 aprile 2001, emerge la rilevanza della **imparzialità** come caratteristica peculiare del mediatore che si occupa di controversie in ambito commerciale, di seguito viene riportato lo stralcio di testo dell’articolo della direttiva, *“Per «mediatore» si intende qualunque terzo cui è chiesto di condurre la mediazione in modo efficace, imparziale e competente”*.

La Raccomandazione della Commissione, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo recita nell’articolo 2: *“Le informazioni relative alle modalità di contatto, al funzionamento e alla disponibilità della procedura dovrebbero essere facilmente disponibili per le parti in termini semplici di modo che questi possano accedervi e prenderne conoscenza prima di sottoporre una querela”*, mettendo in evidenza come attraverso il lavoro del mediatore e il suo ruolo nella gestione di conflitti o controversie di natura economica questo sia nelle condizioni di promuovere una modalità extra giudiziaria che sia in grado di anticipare un percorso di natura giudiziario favorito dalla querela.

Dal confronto effettuato fra le specifiche definizioni di mediazione riportate dalle legislazioni sia nazionali che internazionali emerge come il profilo di mediatore, descriva un ruolo⁵ in grado utilizzare modalità gestionali ed operative che abbiano come riferimento i principi fondativi del paradigma di giustizia riparativa⁶.

Infine, a fronte di quanto raccolto dalle normative prese in considerazione, si può evincere come il ruolo del mediatore principalmente venga descritto nei termini di **neutralità, indipendenza e imparzialità** e come tale ruolo sia in grado di favorire percorsi alternativi all’ordinario percorso giudiziario offrendo la possibilità di scegliere un sistema di risoluzione dei conflitti che ponga l’attenzione alla costruzione dell’accordo condiviso a discapito del vantaggio di una sola delle parti in conflitto o di compromesso tra le due parti.

In ultima analisi le normative analizzate evidenziano come su di un totale di 10 testi normativi analizzati, sia nazionali che internazionali, rispetto ai 4 ambiti di applicazione della mediazione (Penale, Familiare, Civico e Commerciale) il concetto di “Terzietà” e indipendenza viene rilevato in 7 norme su 10.

⁵Per ruolo si intende un punto di snodo all’interno di una rete di interlocutori che gestisce il perseguimento di un obiettivo delegato, in questo caso la gestione di un conflitto, e che si caratterizza pertanto da un profilo di competenze funzionali al perseguimento dell’obiettivo stesso (Catarsi E., Gherardini V., Moyersoen J., Turchi G. (editing), *Family mediation in the European Union. Draft Survey Report*, ChlidONEurope Secretariat, Istituto degli Innocenti, Firenze, Aprile 2005).

⁶ Si veda tabella n.1 pag 7

Considerando i presupposti del paradigma di giustizia riparativa riportati in tabella 5 diviene altresì possibile andare oltre la definizione riportata dalla normativa e pertanto configurare il mediatore non solo come ruolo che interviene nella gestione della controversia o del conflitto, ma come colui che coadiuva le parti nella generazione di una realtà terza non anticipata dalle parti stesse. In particolare si rileva come in tale processo costruttivo, il mediatore fornisce loro strumenti e competenze di gestione autonoma della realtà conflittuale, che non si esauriscono in un accordo, bensì si inseriscono in una traccia di incremento di competenze gestionali laddove l'accordo diviene una delle possibili strategie che le parti possono mettere in campo per la gestione autonoma del conflitto o della controversia.

1.5 LA DEFINIZIONE DELL'OBIETTIVO DI RUOLO

L'analisi della normativa riportata nelle tabelle 4 e 5 e relativa alla definizione della mediazione ed al ruolo del mediatore ha consentito di delineare gli obiettivi che ciascun mediatore è chiamato a perseguire nell'esercizio del proprio ruolo in riferimento ai diversi ambiti di applicazione della mediazione.

AMBITO	OBIETTIVO DI RUOLO
Penale	<ul style="list-style-type: none"> -Promozione ed incoraggiamento dell'autoresponsabilizzazione del reo -Attenzione alla vittima ed alla sua reale tutela. -Riconoscimento alla comunità di un ruolo di parte attiva nel processo di riparazione -Presenza in carico del senso di insicurezza individuale e collettivo con il tentativo di contenimento dell'allarme sociale
Familiare	<ul style="list-style-type: none"> - to promote and use the family mediation as an appropriate means of resolving family disputes - to negotiate over the issues in dispute and reach their own joint agreements - The mediator's task is to support the mediated partners in their progress towards a previously agreed goal - to repair a breakdown in communication between the parties
Civico	<ul style="list-style-type: none"> - aiutare i cittadini a risolvere i problemi con l'amministrazione pubblica - Sviluppare competenze di gestione autonoma del conflitto - Promozione dello strumento della mediazione - Educazione alla cittadinanza democratica - Promozione di un Paradigma di Giustizia Riparativo
Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza a due o più parti in controversia nel raggiungere un accordo secondo i principi di imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità

Tabella n.6: Definizione degli obiettivi di ruolo del mediatore in riferimento alla normativa di settore.

A partire da quanto delineato all'interno dei testi normativi di settore e dai presupposti del Paradigma Riparativo entro cui la mediazione si inserisce, è possibile rintracciare elementi trasversali alle definizioni degli obiettivi declinate per ciascun ambito, elementi che consentono di definire l'obiettivo di ruolo del mediatore in riferimento alla gestione del conflitto individuando tale obiettivo nei termini di *'promuovere e utilizzare la mediazione familiare come un modo appropriato di risoluzione delle dispute familiari'*⁷, *'riparare una rottura nella comunicazione fra le parti'* o *'assistere due o più parti in controversia nel raggiungere un accordo secondo i principi di imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità'*. Tali definizioni sono inoltre relative al processo di costruzione di una realtà terza alle parti e al trasferimento di competenze di gestione autonoma dello stesso, così come definito dalla normativa relativa alla mediazione in ambito civico (che cita come obiettivo del processo di mediazione *'sviluppare competenze di gestione autonoma del conflitto'*) o dalla normativa che regola la mediazione in ambito penale (che pone come obiettivo di ruolo del mediatore la *'promozione ed incoraggiamento dell'autoresponsabilizzazione del reo'*). D'altro canto, quanto raccolto in termini di normativa di settore, configura il ruolo del mediatore come colui che coinvolge nella gestione del conflitto coloro che lo hanno configurato, ovvero tutti i ruoli coinvolti nella generazione del conflitto, siano esse le parti in conflitto o il contesto entro il quale il conflitto si è generato, ruoli che divengono attori nel momento in cui, coadiuvati dal mediatore, concorrono al processo di costruzione di una modalità per gestire il conflitto stesso: a livello normativo tale aspetto si evince dalla legislazione in ambito penale laddove si cita il *"riconoscimento alla comunità di un ruolo di parte attiva nel processo di riparazione"*; viene ripreso all'interno della normativa in ambito familiare e commerciale nei termini di *'supporto'* o *'assistenza'* ad un processo di perseguimento di un obiettivo condiviso dalle parti, ed è inoltre presente nella normativa in ambito civico laddove viene configurato il ruolo del mediatore come colui che *"sviluppa competenze di gestione autonoma del conflitto"*.

Quanto rilevato dal testo normativo consente pertanto di mettere in luce come l'obiettivo di ruolo del mediatore non si configuri in termini di potere decisionale o di definizione di un accordo bensì come un ruolo di coadiuvo alle parti nell'inesco e costruzione di un processo di gestione del conflitto generato dalle parti stesse, in una ottica di acquisizione di competenze di gestione autonoma dello stesso. Ciò mette in luce come il ruolo del mediatore non sia circoscritto alla gestione del singolo conflitto bensì sia esteso alla comunità tutta, nella misura in cui mette le parti nelle condizioni di acquisire competenze di gestione da mettere in campo in diversi ambiti, in una ottica di promozione di un Paradigma di tipo Riparativo laddove l'autore del successo dell'intervento non è il giudice o un decisore terzo bensì il contesto e le parti che hanno generato il conflitto.

⁷ Il testo riportato è tradotto a cura dei Redattori del presente lavoro dal testo originale in lingua inglese: *"To promote and use the family mediation as an appropriate means of resolving family disputes", "to repair a breakdown in communication between the parties"*.

1.6 LA DEFINIZIONE DELLE STRATEGIE ELETTIVE DEL MEDIATORE

A fronte dell'obiettivo di ruolo sopra delineato e dell'analisi condotta sulla normativa, è stato possibile delineare le strategie elettive che caratterizzano l'esercizio del ruolo del mediatore, strategie di seguito argomentate in riferimento alla pertinenza al Paradigma di Giustizia Riparativo entro cui il processo di mediazione si inserisce.

AMBITO	STRATEGIE ELETTIVE
Penale	<ul style="list-style-type: none"> - acquisizione del materiale processuale ed extra giudiziale - pianificazione dell'intervento di mediazione sulla scorta del materiale acquisito - incontro con le parti in causa (avvocato, parte lesa, aggressore ed attori coinvolti) sia separatamente che congiuntamente, a seconda del caso specifico. - restituzione dell'esito dell'intervento alla pubblica autorità - uso di strumenti per la valutazione dell'efficacia dell'intervento - produzione di materiale ai fini divulgativi e statistici degli interventi effettuati
Familiare	<i>La normativa di settore non fa riferimento ad elementi che consentano di definire le competenze del mediatore</i>
Civico	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di interventi per la gestione dei conflitti in atto - Costruzione di strumenti per il monitoraggio delle strategie messe in atto dall'amministrazione pubblica nella relazione con i cittadini - Incontri con le parti (incontri separati o congiunti) per l'implementazione di competenze di gestione - Creare occasioni di accesso ai servizi offerti dall'amministrazione pubblica - Generare occasioni di dialogo tra cittadinanza e amministrazione pubblica
Commerciale	<i>La normativa di settore non fa riferimento ad elementi che consentano di definire le competenze del mediatore</i>

Tabella n.7: Definizione delle strategie elettive de ruolo del mediatore in riferimento alla normativa di settore.

A partire da quanto offerto dai testi normativi è possibile considerare come alcune strategie vengano ad essere trasversali agli ambiti penale e civico i cui testi sono riportati all'interno della tabella 6: un primo elemento di trasversalità è relativo all'incontro con le parti coinvolte laddove la normativa cita come strategia l'*"incontro con le parti in causa (avvocato, parte lesa, aggressore ed attori coinvolti) sia separatamente che congiuntamente, a seconda del caso specifico"* e *"Incontri con le parti (incontri separati o congiunti) per l'implementazione di competenze di gestione"*; un ulteriore elemento che si colloca in modo trasversale rispetto ai due ambiti citati è la definizione e l'utilizzo di strumenti per il monitoraggio e restituzione dell'esito, in ambito penale configurato come *'uso di strumenti di valutazione dell'efficacia dell'intervento'* e in ambito civico come *"costruzione di strumenti per il monitoraggio delle strategie messe in atto dall'amministrazione pubblica nella relazione con i cittadini"*.

In riferimento alle strategie e dunque al 'come' il mediatore persegue l'obiettivo di ruolo che gli è delegato, l'analisi della normativa mette in luce come a partire dai quattro ambiti rispetto ai quali si è effettuata l'analisi della normativa di settore (penale, familiare, civico e commerciale), due di questi (penale e civico) contemplan le strategie del mediatore a livello

di normativa mentre relativamente agli ambiti familiare e commerciale tali elementi non sono presenti.

In riferimento alle strategie citate a seguito alla tabella 7 e trasversali agli ambiti penale e civile, l'analisi consente di far emergere come, in riferimento alla prima strategia, sia esplicitata la necessità di organizzare incontri fra le parti con il mediatore e la possibilità di scelta del mediatore in riferimento a come gestire gli incontri a seconda del caso specifico. Invece, in riferimento alla seconda strategia, vengono citati la 'restituzione dell'esito', la costruzione e l'utilizzo di strumento di 'monitoraggio' e la 'valutazione dell'efficacia', che non trovano una corrispondenza relativa all'esplicitazione relativa al 'come' quanto citato possa essere messo in campo dal mediatore: non si ritrova infatti nel testo normativo una definizione di 'valutazione dell'efficacia', 'restituzione dell'esito' o 'monitoraggio' piuttosto che la definizione di indicatori che fondino i costrutti di efficacia, esito o monitoraggio; pertanto, quanto riportato e rilevato come strategia elettiva della mediazione non risulta definita e circoscritta, lasciando impliciti gli aspetti fondativi e metodologici legati alla valutazione dell'esito, all'efficacia dell'intervento ed al monitoraggio dello stesso.

L'analisi della normativa di settore relativamente agli ambiti penale, familiare, civile e commerciale ha dunque consentito di rilevare come relativamente alla definizione di mediazione, del ruolo e degli obiettivi di ruolo del mediatore, la legislazione attuale e relativa ai quattro ambiti considerati, configuri tali aspetti coerentemente con i principi del Paradigma di Giustizia Riparativo entro cui la mediazione si colloca; quanto ancora non trova spazio a livello di regolamentazione nazionale o internazionale è relativo alle strategie elettive e dunque alle modalità in virtù delle quali il mediatore persegue l'obiettivo che gli è stato delegato.

Un ulteriore aspetto che la normativa non contempla e che è appannaggio della comunità degli esperti mediatori, è relativo alla metodologia ed alla costruzione di strumenti che, coerentemente con la metodologia utilizzata, consentano di valutare l'efficacia degli interventi di mediazione e dunque di rilevare in che misura l'obiettivo iniziale si è trasformato in risultato al fine di poter offrire un ritorno sia al mediatore per l'analisi dell'errore e la messa in campo di strategia di miglioramento che alle parti in termini di 'restituzione dell'esito del processo di mediazione'.

1.7 LA DEFINIZIONE DELLE ESIGENZE FORMATIVE

L'analisi della normativa di settore ha consentito di mettere in luce come il mediatore si configuri quale ruolo che, in differenti occasioni, per il raggiungimento degli obiettivi a lui delegati, si trova ad interfacciarsi con ruoli diversi dal proprio e che a vario titolo si inseriscono nel processo di generazione/gestione del conflitto come ad esempio giudici, avvocati o la cittadinanza stessa. La collocazione che ne deriva è quella del mediatore quale punto di snodo fra differenti professionalità e la necessità che il mediatore acquisisca specifiche **conoscenze** ed eserciti altrettanto specifiche **competenze**⁸ per poter perseguire i propri obiettivi di ruolo con efficacia ed efficienza⁹.

In particolare, le conoscenze tecniche richieste al mediatore sono definite dall'ambito di applicazione della mediazione (ad esempio normativa di settore o conoscenza della realtà territoriale in cui si opera) e pertanto possono variare a seconda che il mediatore operi in ambito familiare, civico, penale o commerciale. Consideriamo ad esempio, il mediatore che opera all'interno dell'ambito familiare: per poter lavorare con efficacia, una *conditio sine qua non* rappresenta l'acquisizione di conoscenze tecniche rispetto al Diritto di famiglia, conoscenze indispensabili per poter comunicare con gli avvocati delle parti in controversia e conflitto e ancora prima per definire gli ambiti di applicazione del suo intervento. Le conoscenze tecniche sono pertanto parte indispensabile delle competenze richieste al mediatore e consentono allo stesso di operare in modo efficace. Allo stesso tempo possedere conoscenze specifiche anche molto accurate non è sufficiente al perseguimento degli obiettivi delegati al mediatore, ma richiede l'esercizio di ulteriori competenze che consentano al mediatore di utilizzare con efficienza le conoscenze stesse.

Al mediatore è richiesto pertanto, oltre all'acquisizione di conoscenze, lo sviluppo di competenze che si pongono in termini di adeguatezza sia con gli obiettivi definiti dalla normativa di settore sia con i principi del Paradigma di Giustizia Riparativo ai quali risponde lo strumento della mediazione.

L'analisi della normativa descritta nelle pagine precedenti, consente di evidenziare come al ruolo di mediatore vengano attribuite competenze relativamente alla gestione del rapporto fra cittadinanza e amministrazione pubblica e come lo strumento della mediazione e la figura del mediatore come ruolo deputato alla gestione di tali processi, vengano iscritti dal legislatore,

⁸Per **Competenza** si intende l'insieme degli strumenti operativi acquisiti attraverso un percorso di formazione specifica. Il ruolo che si muove in termini di competenza è in grado di *anticipare scenari (configurazioni discorsive di realtà) che non sono accaduti ma che possono verificarsi, in relazione al modo in cui il ruolo si colloca nella matrice organizzativa, e quindi al modo in cui la persona agisce il proprio ruolo in relazione agli altri ruoli della matrice*. La competenza si distingue dalla capacità laddove con questa ci si riferisce all'insieme di strumenti operativi acquisiti attraverso l'esperienza personale (Catarsi E., Gherardini V., Moyersoen J., Turchi G. (editing), *Family mediation in the European Union. Draft Survey Report*, ChlidONEurope Secretariat, Istituto degli Innocenti, Firenze, Aprile 2005)

⁹ Per **efficacia** si intende lo scarto tra l'obiettivo posto e il risultato conseguito, ovvero si individua il quantum di trasformazione in risultato dell'obiettivo posto. Lavorare in termini di efficacia fa sì che l'intervento si strutturi rispetto al "cosa" raggiungere. L'organizzazione che si muove in termini di efficacia pone l'attenzione sulla produzione, quindi le modalità organizzative si strutturano per il raggiungimento dell'obiettivo, ovvero orientandosi verso la produzione del bene. L'**efficienza** è un parametro che pone attenzione al 'come' raggiungere un obiettivo, ovvero si tratta del rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse impiegate in unità di tempo e l'assetto organizzativo per l'obiettivo individuato. (Catarsi E., Gherardini V., Moyersoen J., Turchi G. (editing), *Family mediation in the European Union. Draft Survey Report*, ChlidONEurope Secretariat, Istituto degli Innocenti, Firenze, Aprile 2005)

entro confini propri di quello che viene definito Paradigma di Giustizia riparativa, Paradigma a cui rispondono la definizione degli obiettivi del mediatore così come la definizione delle strategie elettive di tale ruolo, così come argomentato nei paragrafi 3.1 e 3.2.

A fronte dell'analisi della normativa e in riferimento ai principi del Paradigma di Giustizia che abbiamo definito Riparativo, è stato possibile declinare il profilo di competenze necessario al mediatore per il perseguimento efficace ed efficiente degli obiettivi delegatigli, come è possibile leggere nella tabella che segue.

PROFILO DI COMPETENZE DEL MEDIATORE
Competenza in merito a strumenti specifici: <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle direttive europee in materia di mediazione - Conoscenza della legislazione nazionale in materia di mediazione e argomenti specifici legati all'ambito di applicazione - Conoscenza dei codici di procedura penale e civile
Conoscenze specifiche legate alla realtà territoriale locale, italiana ed estera in riferimento alle risorse del territorio (uffici e servizi) ed ai relativi obiettivi e competenze
Competenze di organizzazione della documentazione prodotta
Competenze di comunicazione strategica: <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di individuazione di modalità di proposta di strategie di gestione - Competenze di gestione della comunicazione non verbale - Competenze comunicative relative alla gestione delle risorse umane sia interne (colleghi, collaboratori) che esterne (destinatari dell'intervento, servizi ed enti coinvolti nella generazione del conflitto)
Competenze di anticipazione relative a: <ul style="list-style-type: none"> - scenari di generazione di conflitto o controversia - scenari di mantenimento del conflitto o controversia - modalità conoscitive utilizzate dalle parti nel mantenere il conflitto in essere
Competenze di progettazione: <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di progettazione interventi - Competenza di pianificazione delle azioni di un progetto - Anticipazione dei tempi richiesti alla gestione di un conflitto o controversia
Competenze di gestione: <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di gestione per progetti e obiettivi¹⁰ - Competenze di gestione delle interlocuzione con ruoli coinvolti nel conflitto - Competenze di gestione della terzietà del ruolo (ovvero saper gestire le proprie teorie personali in merito al conflitto) - Competenze di gestione delle risorse (personali, umane, strumentali e del territorio)
Competenze di lavoro di squadra: <ul style="list-style-type: none"> - Competenza nella definizione di obiettivi comuni - Competenza nel consolidamento di obiettivi comuni - Competenza di ripristino di obiettivi comuni a fronte del riferimento a obiettivi personali
Competenze di sviluppo strategico: <ul style="list-style-type: none"> - In riferimento allo sviluppo della mediazione e alla promozione del Paradigma di Giustizia Riparativo - In riferimento all'incremento delle possibilità di individuazione nuove strategie per la diffusione e la pubblicizzazione del servizio offerto
Competenze di osservazione e monitoraggio: <ul style="list-style-type: none"> - Competenza di monitoraggio dei processi - Competenza nella lettura del contesto - Competenza di costruzione di strumenti per il monitoraggio - Competenze di individuazione di indicatori per il monitoraggio
Competenze di valutazione dell'efficacia: <ul style="list-style-type: none"> - Competenza di costruzione di strumenti per la valutazione dell'efficacia - Competenza di individuazione di indicatori di risultato

Tabella n.8: Profilo di ruolo del Mediatore.

¹⁰ ovvero quella competenza di pianificare e realizzare progetti relativi al proprio ambito di applicazione e di individuare un obiettivo astratto e verificabile organizzando le risorse a disposizione per raggiungerlo.

A fronte della tabella sopra riportata emerge come il profilo del mediatore sia composto da 11 differenti tipologie di competenze, le quali vanno a dettagliare quali siano le esigenze formative necessarie per agire tale ruolo secondo parametri di efficacia ed efficienza e in riferimento agli ambiti Familiare, Penale, Civico e Commerciale. Le caratteristiche che contraddistinguono tale ruolo, da un lato, lo vedono interlocutore rispetto a diversificati attori, dall'altro gli attribuiscono competenze organizzative e gestionali in grado di fare fronte alla richiesta proveniente sia dal privato che dall'amministrazione pubblica. Il mediatore così descritto, si configura dunque come un ruolo che (interloquendo con entrambe le parti) è in grado di gestire situazioni che richiedono competenze professionali specifiche, per esempio la conoscenza degli interlocutori del territorio su cui si svolge l'intervento, nonché la competenza di organizzare le risorse a disposizione per individuare soluzioni di miglioramento relativamente al caso segnalato. Un'ulteriore competenza professionale che emerge dal profilo di competenze declinato a partire dalla normativa di settore, è la competenza di poter attestare quanto dell'intervento prodotto si è trasformato in risultato, attraverso l'uso di una corretta metodologia di valutazione dell'efficacia. La tipologia e la differenziazione di competenze che risultano necessarie per ricoprire il ruolo del mediatore consentono dunque di rilevare la necessità di un percorso formativo che contempli da un lato lo sviluppo di conoscenze tecniche e specifiche in riferimento ai differenti ambiti di applicazione della mediazione, dall'altro lato offra occasione ai formandi di sperimentare l'applicazione di strategie di gestione del conflitto o controversia come ad esempio simulazioni o periodi di pratica sul campo in affiancamento a professionisti.

Al mediatore viene richiesto pertanto, non solo di possedere conoscenze specifiche che gli consentano di operare all'interno dei differenti ambiti di applicazione, ma di acquisire competenze che gli consentano di utilizzare le conoscenze possedute nell'individuazione di strategie e nella messa in atto di azioni volte al perseguimento degli obiettivi dell'intervento.

1.8 PSICOLOGO E MEDIAZIONE

Con particolare riferimento ad un professionista quale lo psicologo, la ricerca si è posta come obiettivo ultimo quello di individuare le esigenze formative di cui necessita tale ruolo al fine di utilizzare lo strumento della mediazione e dunque esercitare le competenze richieste al mediatore per la gestione del conflitto o controversia.

Allo scopo di definire gli obiettivi e le strategie elettive per l'esercizio del ruolo di psicologo, è stato analizzato il documento di linee di sviluppo approvato dal II Congresso Nazionale degli psicologi italiani in data 3 Luglio 2004, che risponde all'obiettivo di definire linee comuni per l'esercizio della professione dello psicologo.

Il primo articolo del documento sopra citato riporta che *"la deontologia costituisce . parte fondante ed integrante dell'identità e della mission professionale"* dello psicologo e l'articolo 2 dello stesso documento che *"la formazione universitaria, il titolo accademico, il tirocinio*

professionalizzante e il superamento dell'Esame di Stato sono prerequisiti per l'esercizio della professione di Psicologo".

L'esplicito riferimento alla deontologia (art.2 Linee Guida), quale documento fondante il ruolo di psicologo, individua nel Codice Deontologico lo strumento a cui lo psicologo può riferirsi per l'individuazione degli obiettivi che gli sono delegati e, a partire da questi, definire le competenze che un professionista deve esercitare per ricoprire con efficacia ed efficienza tale ruolo.

Gli obiettivi delegati allo psicologo vengono descritti, nell'articolo 3 del Codice e sono riassumibili nei seguenti quattro punti:

- accrescere le conoscenze sul comportamento umano;
- promuovere il benessere psicologico dell'individuo del gruppo e della comunità;
- migliorare la capacità delle persone le persone e gli altri e di comportarsi in maniera consapevole, congrua ed efficace;
- evitare l'uso non appropriato della sua influenza in riferimento alla committenza e agli utenti destinatari della sua prestazione professionale.

Le strategie elettive che lo psicologo è chiamato a mettere in atto per perseguire gli obiettivi sopra definiti, sono individuate dall'articolo 4 del Codice nelle seguenti:

- rispetto della dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione e all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni;
- astenersi dall'imporre il proprio sistema di valori;
- non operare discriminazioni in base a religione, etnia e nazionalità etc.;
- utilizzo di metodi e tecniche che salvaguardino tali principi.

Ad integrazione degli obiettivi e strategie sopra riportati, un ulteriore elemento utile alla definizione delle competenze proprie dell'esercizio del ruolo dello psicologo è costituito dagli obblighi ai quali gli iscritti all'ordine sono chiamati ad attenersi ovvero quello relativo alla formazione (art. 5), quello relativo all'autonomia professionale (art. 6), quello di valutare 'attentamente, anche in relazione al contesto, il grado di validità e attendibilità' delle informazioni che in differenti contesti e modi trasmette (art. 7) e l'obbligo del segreto professionale prescritto dall'art. 11 e seguenti.

Considerando gli elementi sopra riportati e i destinatari dell'intervento psicologico che l'articolo 3 definisce *nell'individuo, nel gruppo e nella comunità*, è possibile delineare quali competenze lo psicologo è necessario che vada a costruire laddove intenda fare riferimento a prassi di mediazione.

Nella tabella seguente vengono poste le esigenze formative necessarie allo psicologo nella comparazione con il profilo delle competenze del mediatore sulla base di quanto riportato in termini di obiettivi e strategie delineate dal Codice Deontologico dello Psicologo.

PROFILO DI COMPETENZE DEL MEDIATORE	ESIGENZE FORMATIVE DELLO PSICOLOGO IN AMBITO DI MEDIAZIONE
<p>Competenza in merito a strumenti specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle direttive europee in materia di mediazione - Conoscenza della legislazione nazionale in materia di mediazione e argomenti specifici legati all'ambito di applicazione - Conoscenza dei codici di procedura penale e civile 	<p>Acquisizione di competenze in merito a strumenti specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle direttive europee in materia di mediazione - Conoscenza della legislazione nazionale in materia di mediazione e argomenti specifici legati all'ambito di applicazione - Conoscenza dei codici di procedura penale e civile
<p>Conoscenze specifiche legate alla realtà territoriale locale, italiana ed estera in riferimento alle risorse del territorio (uffici e servizi) ed ai relativi obiettivi e competenze</p>	<p>Acquisizione di conoscenze specifiche legate alla realtà territoriale locale, italiana ed estera in riferimento alle risorse del territorio (uffici e servizi) ed ai relativi obiettivi e competenze</p>
<p>Competenze di organizzazione e custodia della documentazione prodotta</p>	<p>Competenze presenti nel profilo dello psicologo</p>
<p>Competenze di comunicazione strategica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di individuazione di modalità di proposta di strategie di gestione - Competenze di gestione della comunicazione non verbale - Competenze comunicative relative alla gestione delle risorse umane sia interne (colleghi, collaboratori) che esterne (destinatari dell'intervento, servizi ed enti coinvolti nella generazione del conflitto) 	<p>Competenze presenti nel profilo dello psicologo</p>
<p>Competenze di anticipazione relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenari di generazione di conflitto o controversia - scenari di mantenimento del conflitto o controversia - modalità conoscitive utilizzate dalle parti nel mantenere il conflitto in essere 	<p>Orientamento delle competenze di anticipazione dello psicologo relativamente all'ambito del conflitto o controversia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenari di generazione di conflitto o controversia - scenari di mantenimento del conflitto o controversia - modalità conoscitive utilizzate dalle parti nel mantenere il conflitto in essere

<p>Competenze di progettazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di progettazione interventi - Competenza di pianificazione delle azioni di un progetto - Anticipazione dei tempi richiesti alla gestione di un conflitto o controversia 	<p>Competenze presenti nel profilo dello psicologo</p>
<p>Competenze di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di gestione per progetti e obiettivi¹¹ - Competenze di gestione delle interlocuzione con ruoli coinvolti nel conflitto - Competenze di gestione della terzietà del ruolo (ovvero saper gestire le proprie teorie personali in merito al conflitto) - Competenze di gestione delle risorse (personali, umane, strumentali e del territorio) 	<p>Acquisizione e/o sviluppo di competenze di gestione in scenari di conflitto o controversia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenze di gestione per progetti e obiettivi - Competenze di gestione delle interlocuzione con ruoli coinvolti nel conflitto - Competenze di gestione della terzietà del ruolo (ovvero saper gestire le proprie teorie personali in merito al conflitto) - Competenze di gestione delle risorse (personali, umane, strumentali e del territorio)
<p>Competenze di osservazione e monitoraggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenza di monitoraggio dei processi - Competenza nella lettura del contesto - Competenza di costruzione di strumenti per il monitoraggio - Competenze di individuazione di indicatori per il monitoraggio 	<p>Acquisizione di competenze di osservazione e monitoraggio secondo gli obiettivi e le strategie proprie del processo di mediazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenza di monitoraggio dei processi - Competenza nella lettura del contesto - Competenza di costruzione di strumenti per il monitoraggio - Competenze di individuazione di indicatori per il monitoraggio
<p>Competenze di valutazione dell'efficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenza di costruzione di strumenti per la valutazione dell'efficacia - Competenza di individuazione di indicatori di risultato 	<p>Acquisizione di competenze di valutazione dell'efficacia secondo gli obiettivi del processo di mediazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competenza di costruzione di strumenti per la valutazione dell'efficacia - Competenza di individuazione di indicatori di risultato

Tabella n.9: Psicologo e Mediatore: profili di ruolo a confronto.

La tabella sopra riportata consente di mettere in luce come vi siano alcune competenze che caratterizzano entrambi i profili di ruolo, delle conoscenze specifiche del ruolo del mediatore e delle altrettanto specifiche competenze che lo psicologo ha la necessità di sviluppare per

¹¹ ovvero quella capacità di pianificare e realizzare progetti relativi al proprio ambito di applicazione e di individuare un obiettivo astratto organizzando le risorse a disposizione per raggiungerlo.

utilizzare con efficacia ed efficienza lo strumento della mediazione.

Tale confronto consente di mettere in evidenza come lo psicologo eserciti nella sua professione competenze necessarie all'utilizzo dello strumento della mediazione per quanto i due ruoli differiscono in relazione all'ambito di applicazione del proprio intervento, agli obiettivi delegati ai rispettivi ruoli e alla tipologia di interlocutori con cui il professionista interagisce. Entrando nel merito di quanto riportato in tabella è possibile considerare come sia lo psicologo, sia il mediatore, per l'esercizio della propria professione, utilizzino strumenti specifici, esercitino competenze relative all'organizzazione e custodia della documentazione prodotta, competenze di comunicazione strategica, competenze di anticipazione, di progettazione, di osservazione, monitoraggio e di valutazione dell'efficacia.

Un primo elemento che risulta utile considerare in merito alle competenze sopra citate è relativo al fatto che quanto differisce fra i due profili di ruolo è l'ambito in cui tali competenze vengono esercitate. Consideriamo ad esempio la competenza di anticipazione: lo psicologo l'utilizza per anticipare gli scenari che si potrebbero configurare a seguito del proprio intervento, mentre il mediatore esercita tale competenza per configurare i possibili scenari di controversia o conflitto. Allo stesso modo, l'esercizio della competenza di utilizzo di strumenti specifici: in relazione agli ambiti in cui è chiamato ad intervenire, lo psicologo potrebbe conoscere ed utilizzare la legislazione in materia di diritti umani e non conoscere pertanto elementi normativi utili all'esercizio della mediazione.

Attraverso queste esemplificazioni emerge dunque come, seppur lo psicologo sia nelle condizioni di poter esercitare delle competenze spendibili anche nell'utilizzo dello strumento della mediazione, risulti al contempo necessaria l'acquisizione di conoscenze specifiche legate all'utilizzo di tale strumento, che consentano allo psicologo l'applicazione di competenze acquisite in un ambito differente rispetto a quello della gestione del conflitto e della controversia (sia esso in un contesto clinico, sociale o commerciale). Si rende necessario, ad esempio, l'incremento di conoscenze specifiche legate a alla realtà territoriale locale, italiana ed estera in riferimento alle risorse del territorio (uffici e servizi) ed ai relativi obiettivi e competenze, per poter progettare interventi di mediazione che possano avvalersi delle risorse presenti nel contesto in cui si sviluppano e crescono la controversia e il conflitto.

Parallelamente a questa esigenza formativa, in considerazione di quanto riportato in tabella 9, emerge come ad un professionista di formazione psicologica che intenda avvalersi di uno strumento come quello della mediazione, sia richiesto di esercitare competenze che si rivelano necessarie per innescare e gestire un processo di mediazione. Ci si riferisce in modo specifico all'incremento delle competenze di gestione fondamentali per poter utilizzare efficacemente le conoscenze acquisite in ordine al raggiungimento degli obiettivi delegati.

In modo particolare, verrà richiesto al professionista psicologo che intenda utilizzare lo strumento della mediazione di acquisire e sviluppare competenze di gestione degli interventi in ottica progettuale condivisa con particolare riferimento alla pianificazione e realizzazione di progetti individuando obiettivi astratti e verificabili dell'intervento ed organizzando le risorse a

disposizione per raggiungerlo.

In secondo luogo, e in relazione al sopra citato ruolo del mediatore quale snodo tra differenti progettualità, l'utilizzo dello strumento della mediazione richiede l'esercizio di competenze di gestione della comunicazione con parti che sono tra loro in conflitto o controversia e la conseguente gestione della propria terzietà in relazione ai processi di mantenimento del conflitto in essere, nonché il supporto alle parti nella costruzione e consolidamento di obiettivi che siano condivisi.

In conclusione, l'analisi condotta ha consentito di mettere in luce come lo psicologo che intenda utilizzare lo strumento della mediazione abbia l'esigenza di incrementare la propria formazione in relazione a specifiche conoscenze e competenze caratteristiche e costitutive del ruolo di mediatore; da qui la necessità di intraprendere un percorso formativo che fornisca, da un lato, le conoscenze tecniche indispensabili per gestire un processo di mediazione all'interno dello specifico ambito applicativo (familiare, penale o civico), e, dall'altro, che implementi specifiche competenze d'utilizzo di tali conoscenze in riferimento all'obiettivo dell'intervento di mediazione e alle strategie elettive che contraddistinguono questo processo.

Seconda parte:

Lo stato dell'arte della mediazione in Italia

Capitolo 2:

I Servizi di mediazione

2.1. INTRODUZIONE: ELEMENTI PER L'ANALISI DEI DATI

Il presente capitolo offre uno stato dell'arte della mediazione in Italia attraverso la descrizione dei dati relativi alla tipologia di Centri di mediazione presenti sul territorio nazionale e alla loro organizzazione, alle modalità con cui il servizio di mediazione viene erogato, alla numerosità delle richieste di mediazione che attualmente giungono ai Servizi di mediazione.

I dati raccolti e di seguito descritti, derivano dalle informazioni fornite dai centri che si occupano di mediazione su tutto il territorio nazionale e che hanno collaborato alla raccolta dei dati effettuata nell'ambito della presente ricerca¹².

I centri coinvolti sono state individuati sulla base di una indagine preliminare che - coerentemente a quanto indicato dalla normativa in riferimento alla definizione della mediazione - si è svolta attraverso la ricerca di tutti quei Servizi o professionisti che intervengono applicando lo strumento della mediazione laddove venga definita l'esistenza di un conflitto o controversia che oppone due o più parti¹³.

Tale rilevazione ha consentito di individuare la presenza di 244 centri che, a livello nazionale, si occupano di mediazione in differenti ambiti (familiare, penale civile e commerciale), articolandosi secondo differenti forme giuridiche (enti pubblici, privati e liberi professionisti).

I centri e i professionisti così individuati sono stati in seguito contattati, allo scopo di raccogliere informazioni dettagliate rispetto all'ente erogatore del servizio di mediazione, il numero e la formazione dei mediatori che vi operano, la tipologia e la modalità del servizio offerto e l'approccio metodologico utilizzato.

Il gruppo dei centri di mediazione che ha collaborato a questa seconda fase della ricerca, attraverso la compilazione di un questionario o accettando un'intervista telefonica, è costituito da 86 Centri di mediazione.

Quanto ottenuto dalle risposte alle domande poste, è stato successivamente organizzato in tabelle che riassumono i dati raccolti per ogni singola area indagata dalla ricerca. Ogni tabella riporta in riga tutte le regioni italiane ed in colonna le modalità della risposta fornite alle

¹² Per una consultazione dei Servizi di mediazione che hanno collaborato alla raccolta dei dati, si rimanda all'appendice I.

¹³ Nel testo della Recommendation No. R (99) 19 of the Committee of Ministers to member States concerning mediation in penal matters, si legge ad esempio che la mediazione (in questo caso in ambito penale) è definibile come «un'attività in cui **una parte terza e neutrale** aiuta due o più soggetti a capire l'origine di un conflitto che li oppone, a confrontare i propri punti di vista e a trovare soluzioni sotto forma di riparazione simbolica prima ancora che materiale». Per una più completa disamina della normativa si veda il capitolo 1.

A fronte dell'applicazione di tale criterio, non sono stati presi in considerazione i servizi che si occupano di mediazione immobiliare (intesa come compravendita di immobili, ovvero come azione di intermediazione tra un venditore e un acquirente) e i servizi di mediazione culturale intesa come intermediazione linguistica e facilitazione della comunicazione.

domande poste dai centri di mediazione che hanno collaborato alla costruzione del database di dati disponibili.

I dati sono espressi in frequenza assoluta, ovvero informano il lettore del numero di volte in cui ogni modalità di risposta considerata viene dichiarata a livello regionale e nazionale.

La lettura della tabella consente una descrizione della distribuzione delle risposte a carattere **regionale** - leggendo la riga corrispondente ad ogni regione - e **nazionale**, considerando i dati riportati nell'ultima riga.

Una lettura della distribuzione percentuale delle risposte in relazione alla numerosità dei centri intervistati, è resa possibile dalla presenza di grafici a torta che accompagnano la descrizione dei dati riportati in tabella. Mentre la presenza di istogrammi consente una lettura della distribuzione delle frequenze percentuali rispetto alle regioni dove hanno sede i Centri di mediazione.

Qui di seguito viene offerta una panoramica dei Servizi (244) che sono stati individuati nella prima fase della ricerca illustrandone la regione in cui hanno sede (Tab.10), l'ambito di intervento (Tab.11) e la forma giuridica del Servizio (Tab.12). Successivamente, verranno illustrate le analisi condotte rispetto ai dati raccolti grazie alla collaborazione degli 86 Servizi che hanno fornito informazioni relativamente all'organizzazione del Centro e alla gestione delle modalità di erogazione del servizio di mediazione (da Tab.13 a Tab.29).

2.2 I SERVIZI DI MEDIAZIONE IN ITALIA

2.2.1 Diffusione dei Servizi di mediazione sul territorio nazionale

Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino Alto Adige	Umbria	Valle D'Aosta	Veneto	Totale Servizi rilevati
6	1	3	2	38	2	7	6	37	4	0	34	3	15	12	30	3	5	1	35	244

Tabella 10. Numero Servizi di mediazione rilevati per regione

A fronte dell'analisi condotta attraverso la ricerca on-line e attraverso il contatto dei referenti istituzionali in materia di mediazione è stato possibile rilevare 244 Servizi che si occupano di mediazione di conflitti. Dalla tabella e dal grafico 1 emerge come la distribuzione sul territorio nazionale dei Servizi sia caratterizzata da una percentuale di Servizi di mediazione maggiore nelle regioni: Emilia Romagna (15,6%), Lombardia (15,2%), Veneto (14,3%), Piemonte (13,9%) e Toscana (12,3%). Le regioni in cui il numero di Servizi di mediazione rilevati si attesta su valori più bassi sono: Molise (nessun Servizio rilevato), Basilicata (0,4%), Valle D'Aosta (0,4%) e Campania (0,8%).

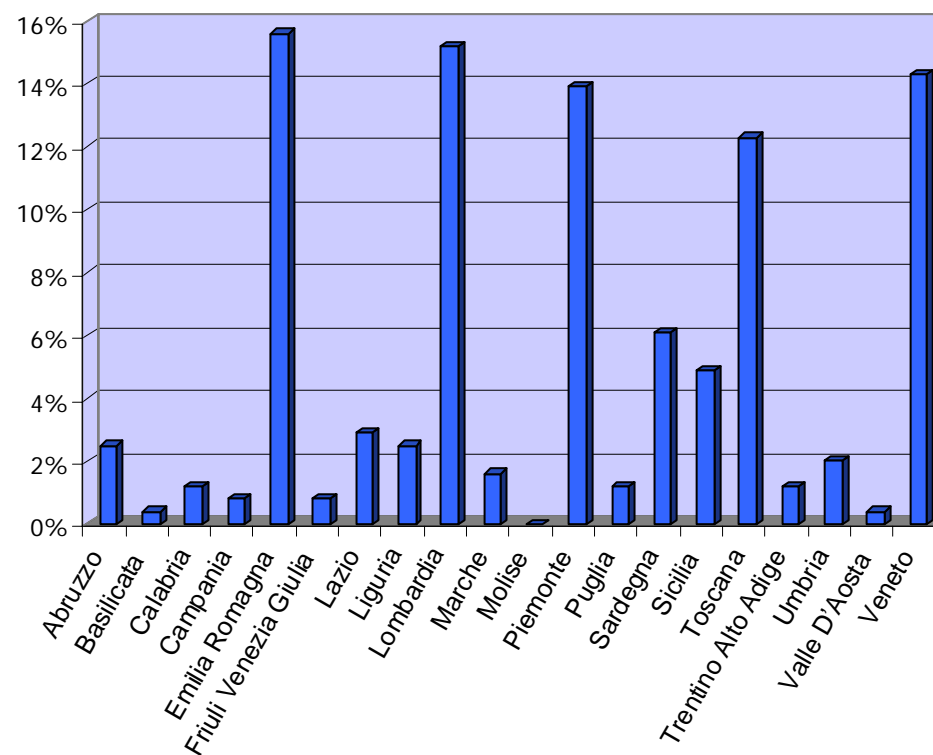


Grafico 1. Distribuzione percentuale su scala regionale del numero di Servizi mediazione.

2.2.2 Ambito di applicazione della mediazione

	Familiare	Penale	Civico	Commerciale	Familiare e Civico	Familiare e Penale	Penale e Civico	Familiare, Penale e Civico	Familiare, Civico e Commerciale	Familiare, Penale, Civico e Commerciale	Numero Servizi rilevati
Abruzzo	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-	6
Basilicata	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Calabria	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Campania	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Emilia Romagna	30	-	7	-	1	-	-	-	-	-	38
Friuli Venezia Giulia	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Lazio	3	1	-	-	3	-	-	-	-	-	7
Liguria	4	-	-	-	1	-	-	-	-	1	6
Lombardia	30	-	-	-	3	1	-	2	-	1	37
Marche	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	4
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	31	-	-	-	1	-	1	-	1	-	34
Puglia	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	3
Sardegna	12	-	-	-	1	1	-	1	-	-	15
Sicilia	6	2	-	-	1	1	2	-	-	-	12
Toscana	20	1	7	-	1	-	-	-	-	1	30
Trentino Alto Adige	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	3
Umbria	4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	5
Valle D'Aosta	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Veneto	28	1	2	-	1	-	-	-	2	1	35
Totale	178	10	18	1	14	3	4	3	4	5	244

Tabella 11. Ambito di intervento.

Dalla tabella sopra riportata è possibile evidenziare come, rispetto all'ambito di applicazione dello strumento della mediazione, i Servizi analizzati (244 Servizi rilevati attraverso la ricerca on-line e attraverso il contatto dei referenti istituzionali in materia di mediazione) siano prevalentemente Centri che si occupano di mediazione in ambito familiare (178 centri su 244). È possibile inoltre considerare come i Servizi considerati intervengano in modo prevalente rispetto ad solo ambito di applicazione della mediazione (178 centri rispetto all'ambito Familiare; 10 centri rispetto all'ambito Penale; 18 centri rispetto all'ambito Civico) mentre la numerosità dei Servizi che intervengono rispetto a più ambiti si colloca su valori più bassi (es. Ambito Familiare, Penale e Civico: 3 Centri su 244).

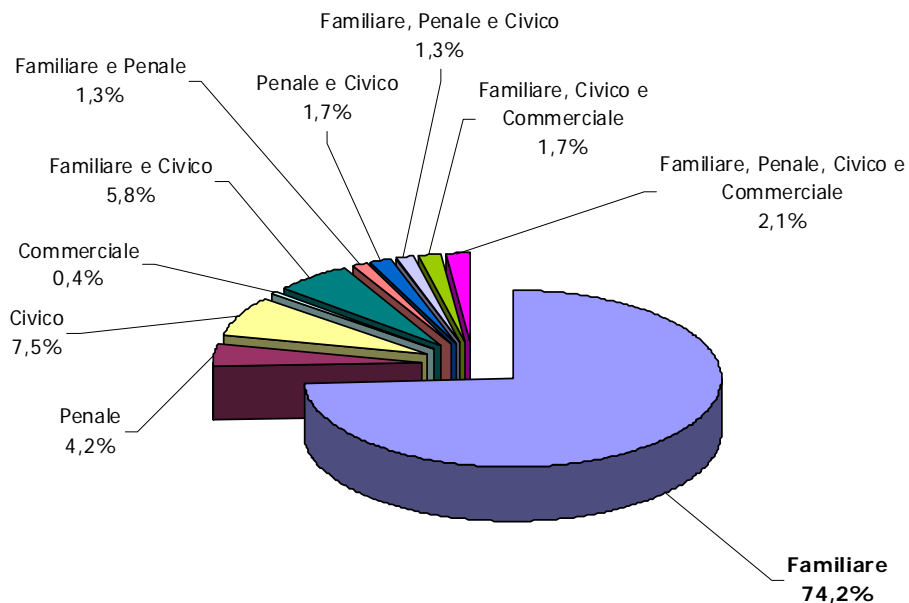


Grafico 2. Distribuzione percentuale su scala nazionale degli ambiti di applicazione della mediazione .

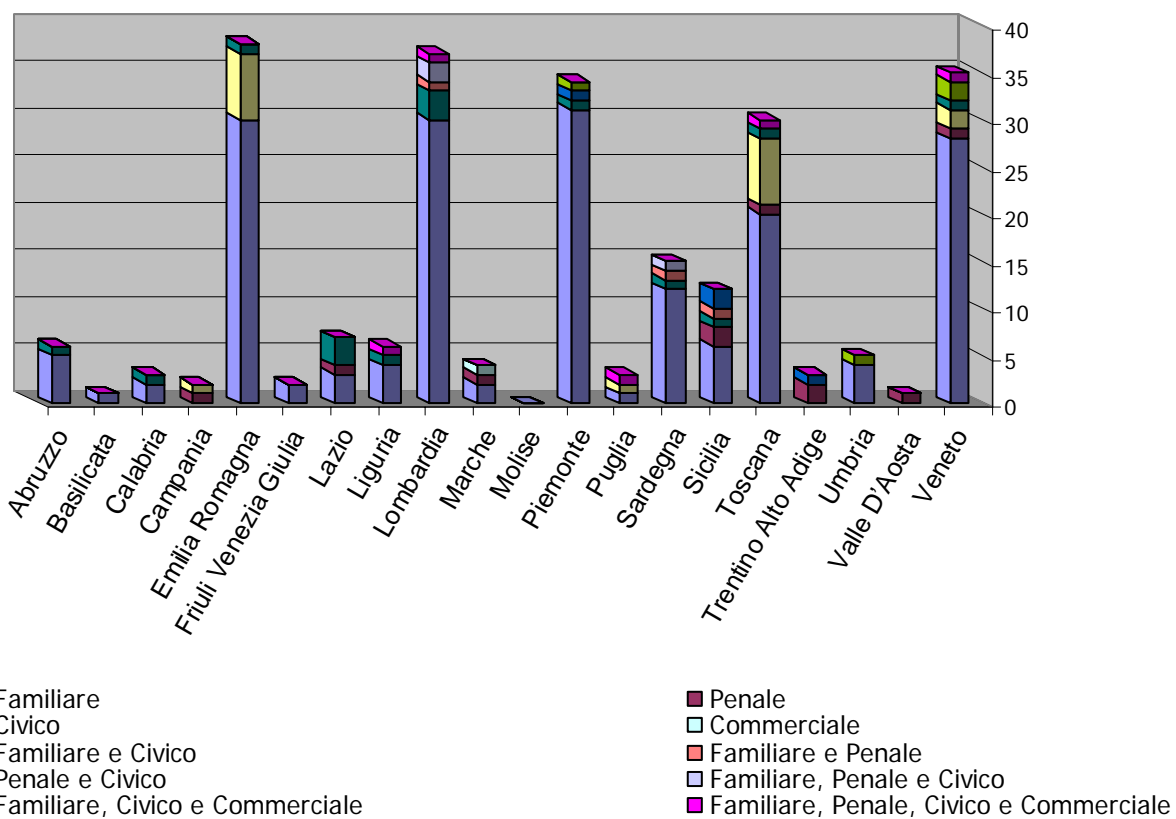


Grafico 3. Distribuzione su scala regionale e nazionale degli ambiti di applicazione della mediazione.

2.2.3 Tipologia di Servizio

	Pubblico	Privato	Numero Servizi rilevati
Abruzzo	1	5	6
Basilicata	-	1	1
Calabria	1	2	3
Campania	2	-	2
Emilia Romagna	31	7	38
Friuli Venezia Giulia	-	2	2
Lazio	1	6	7
Liguria	1	5	6
Lombardia	12	25	37
Marche	1	3	4
Molise	-	-	0
Piemonte	32	2	34
Puglia	1	2	3
Sardegna	8	7	15
Sicilia	8	4	12
Toscana	12	18	30
Trentino Alto Adige	3	-	3
Umbria	2	3	5
Valle D'Aosta	1	-	1
Veneto	12	23	35
Totale	129	115	244

Tabella 12. Tipologia di Servizio.

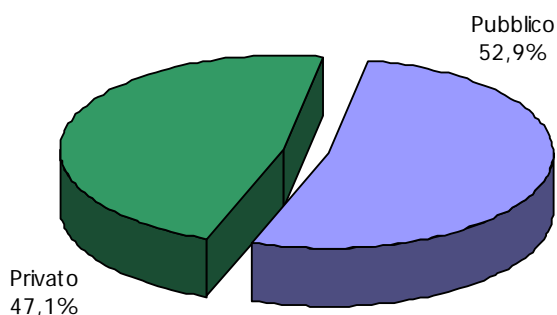


Grafico 4. Distribuzione percentuale su scala nazionale della tipologia di Servizi di mediazione rilevati

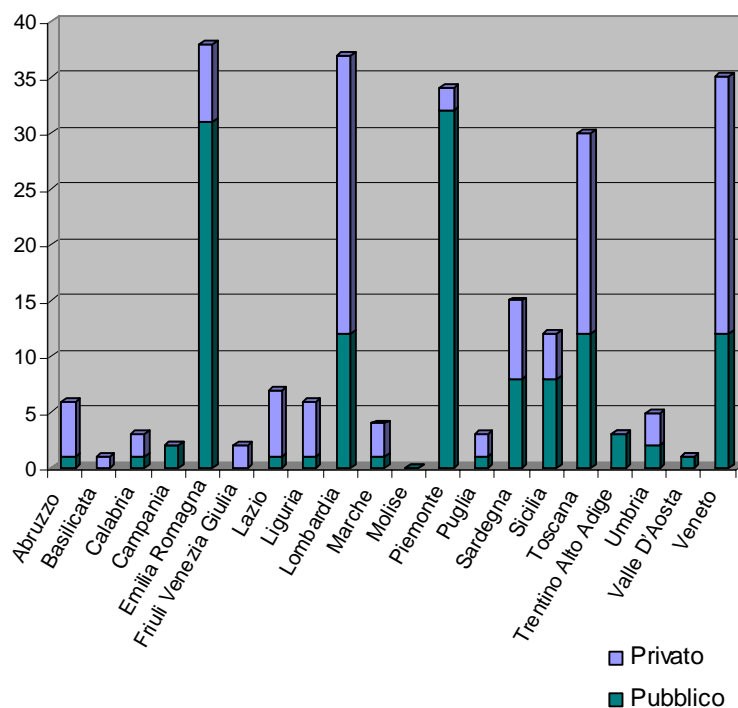


Grafico 5. Distribuzione percentuale su scala regionale e nazionale della tipologia di Servizi di mediazione rilevati.

2.3. PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI SERVIZI DI MEDIAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DELLE CARATTERISTICHE DEL CENTRO EROGATORE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

2.3.1 Anno di avvio dell'attività di mediazione

	1989-1991	1992-1993	1994-1995	1996-1997	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007	2008-2009	Non indicato	Numero Servizi intervistati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Campania	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Emilia Romagna	-	-	6	2	1	2	5	5	1	4	-	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1	4
Liguria	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Lombardia	3	-	-	-	-	2	-	1	1	1	-	8
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	-	-	2	-	2	3	-	-	-	1	-	8
Puglia	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	3
Sardegna	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	2
Sicilia	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	6	9
Toscana	-	1	-	-	1	1	1	2	3	-	-	9
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Umbria	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	-	-	-	-	-	-	-	4	1	2	4	11
Totale	3	2	9	2	7	10	6	15	10	10	12	86

Tabella 13. Anno in cui è stata avviata l'attività di mediazione.

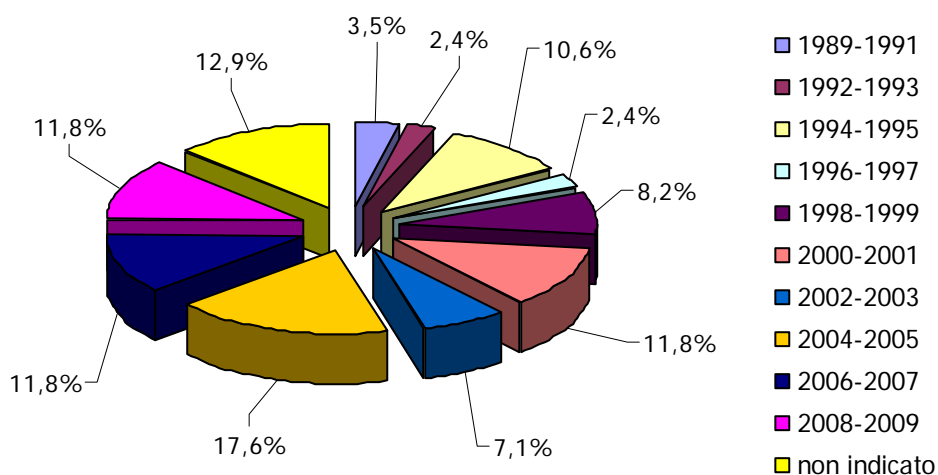


Grafico 6. Distribuzione percentuale su scala nazionale dell'anno di avvio dell'attività di mediazione.

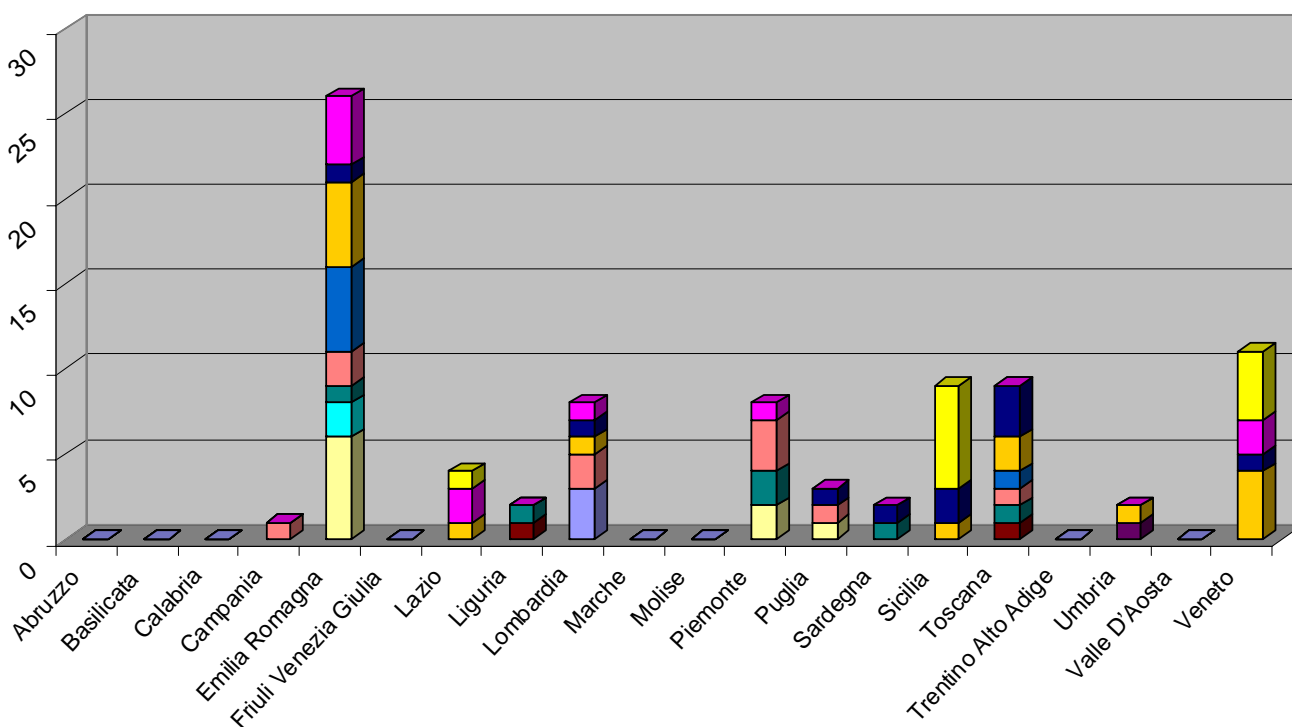


Grafico 7. Distribuzione su scala regionale e nazionale dell'anno di avvio dell'attività di mediazione

I dati della tabella sopra riportata e dei grafici ad essa relativi, consentono di approfondire l'analisi dei dati relativamente all'anno in cui è stata avviata l'attività di mediazione presso gli 86 Servizi che hanno collaborato alla ricerca. Dall'analisi effettuata, è possibile considerare come, l'attività di mediazione all'interno di questi Servizi, sia stata attivata in un periodo relativamente recente, infatti, il 17% dei Servizi riferisce di avere iniziato l'attività di mediazione nel periodo 2004-2005, l'11,8% nel periodo 2006-2007 e l'11,8% nel periodo 2008-2009. Dall'analisi effettuata, è possibile inoltre mettere in luce come, tra le regioni che

per prime hanno visto l'attivazione di Servizi di mediazione, la Lombardia sia la regione in cui hanno sede i Servizi che hanno iniziato l'attività di mediazione nel periodo 1981-1991, mentre in Liguria e in Toscana hanno sede i Servizi che riferiscono di aver iniziato l'attività di mediazione negli anni 1992-1993 e in Emilia Romagna, Piemonte e Sardegna hanno sede i Servizi che hanno avviato l'attività di mediazione nel periodo 1994-1995.

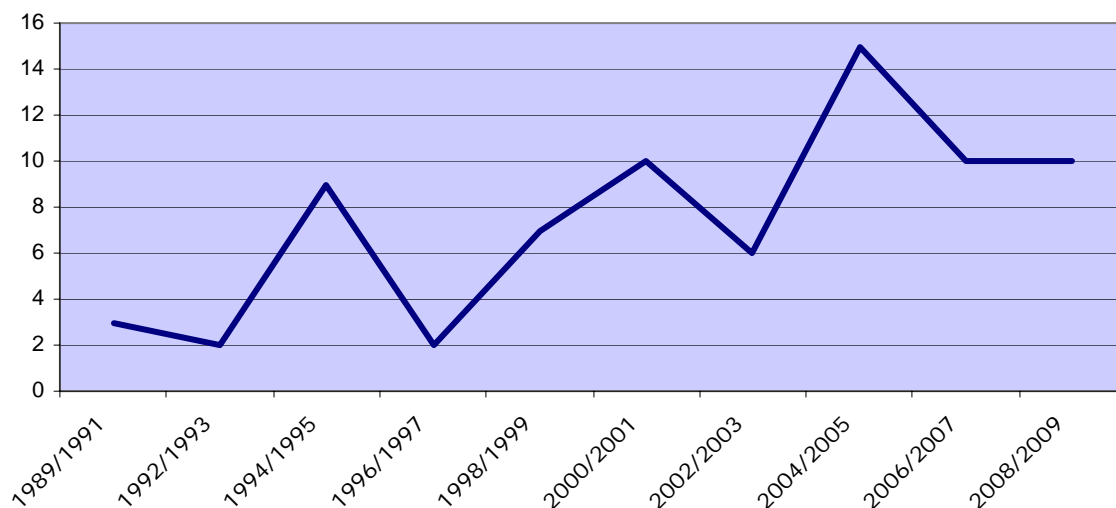


Grafico 8. Distribuzione dei valori assoluti su scala nazionale dell'anno di avvio dell'attività di mediazione.

Andando a considerare l'andamento dei dati raccolti in riferimento all'anno di inizio dell'attività di mediazione, emerge come i primi centri di mediazione, tre Centri su 86, siano sorti nel periodo compreso tra il 1989 e il 1991. Nel biennio successivo, il numero dei Centri che danno avvio al servizio è pari a due, per crescere a nove Centri tra il 1994 il 1995. Successivamente, i dati mostrano una diminuzione nell'attivazione di nuovi Servizi di mediazione tra il 1996 e 1997 e una successiva graduale crescita del numero di centri di mediazione attivati sul territorio: nel periodo tra il 1998 e il 1999 iniziano l'attività di mediazione sette tra gli 86 centri che hanno collaborato alla ricerca, nel 2000-2001 il numero sale a dieci per diminuire ancora nel 2002-2003 a sei. Nel biennio successivo (2004-2005) danno avvio all'attività di mediazione quindici Centri, nel periodo dal 2006 al 2007 dieci Centri e dal 2008 al 2009 ancora dieci nuovi Servizi danno avvio all'attività di mediazione.

2.3.2 Orario d'apertura dei Servizi di mediazione

	Non è aperto al pubblico	Dipende dal bacino d'utenza	Su appuntamento	1 g a settimana	2 gg a settimana	3 gg a settimana	4 ggi a settimana	5 gg a settimana	2 gg al mese	18 ore a settimana	24ore su 24 7 gg su 7	Non indicato	Numero Servizi rilevati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Campania	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Emilia Romagna	-	25	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
Liguria	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Lombardia	-	-	1	-	-	1	-	6	-	-	-	-	8
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piemonte	-	-	2	-	-	-	-	6	-	-	-	-	8
Puglia	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Sardegna	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2
Sicilia	1	-	3	-	1	-	-	4	-	-	-	-	9
Toscana	-	-	1	1	2	1	-	1	3	-	-	-	9
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Umbria	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	-	-	4	1	1	1	1	1	-	1	1	-	11
Totale	1	25	19	2	5	3	2	23	3	1	1	1	86

Tabella 14. Orari d'apertura del Servizio.

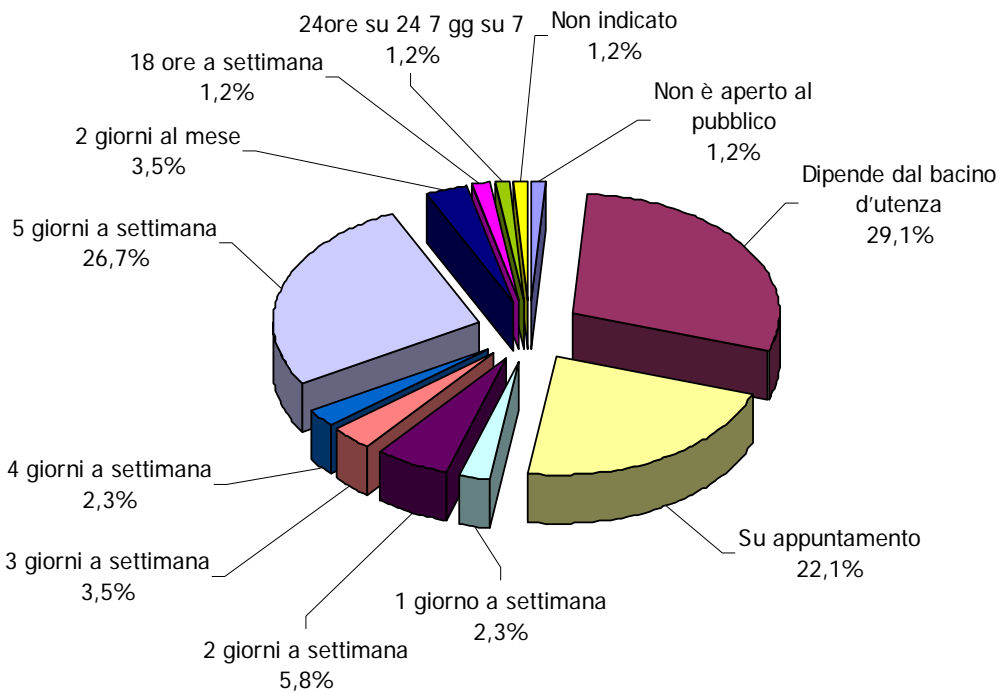


Grafico 9. Distribuzione percentuale su scala nazionale degli orari di apertura dei Servizi di mediazione intervistati

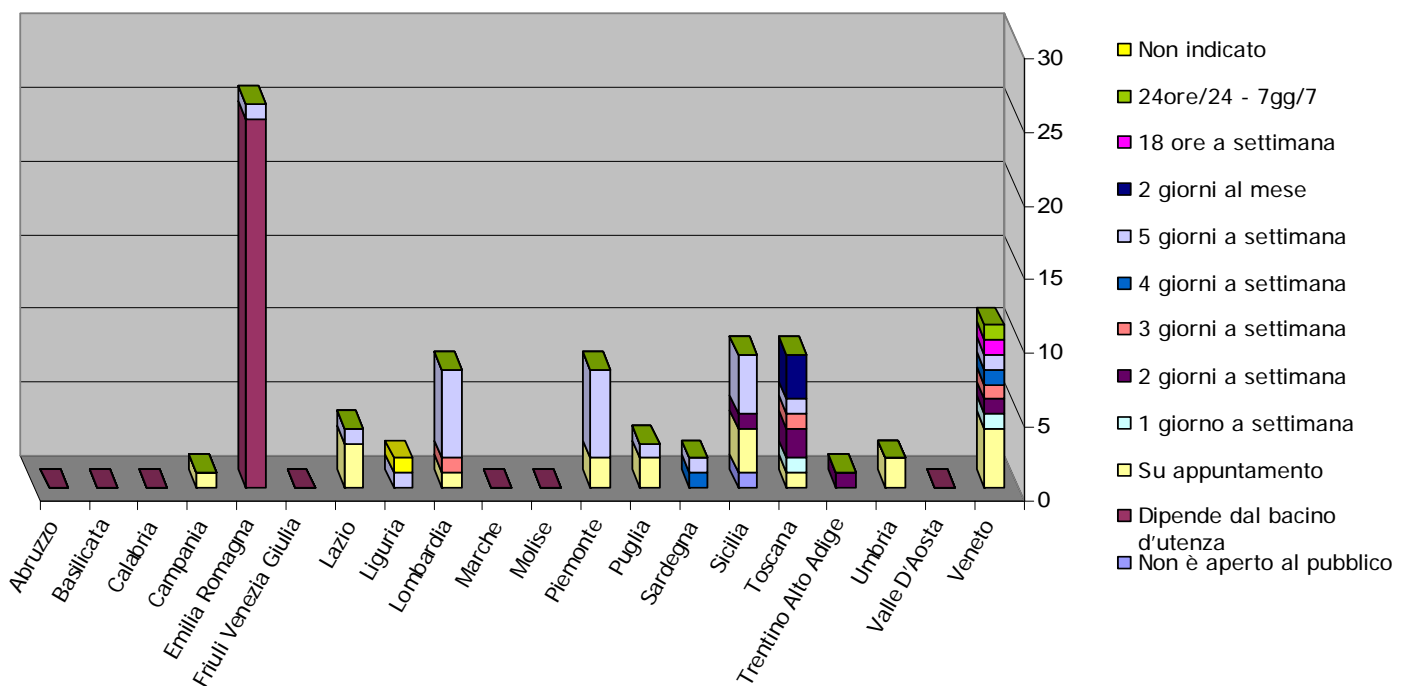


Grafico 10. Distribuzione su scala regionale e nazionale degli orari di apertura dei Servizi di mediazione intervistati.

Dalla tabella e dai grafici 9 e 10 emerge come i Centri di mediazione intervistati riferiscano, con una frequenza pari al 26,7% dei casi, un orario di apertura pari a 5 giorni alla settimana. Il 22% dei Servizi di mediazione apre il Servizio su appuntamento e nel 29% delle risposte fornite viene riferito che la modalità di ricevimento dipende dalla tipologia di utenza che nel periodo si rivolge al Centro. In alcuni casi l'orario di apertura al pubblico è di 1 giorno o 4 giorni a settimana (nel 2,3%), di 2 giorni a settimana (5,8%) o 3 giorni a settimana (3,4%). In altri casi l'apertura del Centro di mediazione al pubblico è mensile, e prevede 2 giorni al mese nel 3,4% dei centri considerati. Infine, con una percentuale pari all'1,2% (1 Centro su 86) il Servizio ha un orario di apertura di 18 ore settimanali o il Servizio è aperto all'utenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (1 Centro su 86).

2.3.3 Modalità di accesso ai Servizi di mediazione

	Contatto telefonico	Mail/Sito internet	Sportello	Invio Enti/Istituzioni	Visite domiciliari mediatori e iniziative di promozione del servizio	Invio altri professionisti o realtà private
Abruzzo	-	-	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-
Campania	-	-	-	1	-	-
Emilia Romagna	26	26	26	26	1	-
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-
Lazio	4	-	-	-	-	-
Liguria	1	-	1	1	-	1
Lombardia	4	-	-	8	-	-
Marche	-	-	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-	-	-
Piemonte	8	-	2	8	1	1
Puglia	3	-	1	3	-	-
Sardegna	1	-	1	3	-	1
Sicilia	5	-	1	9	-	-
Toscana	8	-	5	8	-	-
Trentino Alto Adige	-	-	-	2	-	-
Umbria	1	1	1	1	-	1
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-
Veneto	10	1	4	5	1	3
Totale	71	28	42	74	3	7

Tabella 15. Modalità di accesso al Servizio.

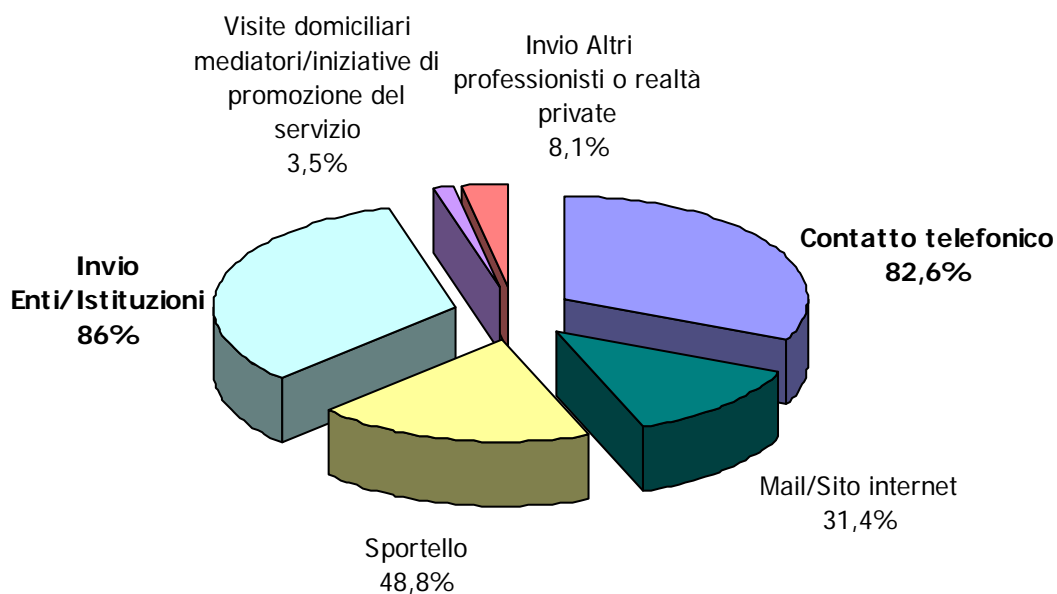


Grafico 11. Distribuzione percentuale su scala nazionale delle modalità di accesso al Servizio

Dalla tabella sopra riportata e dal grafico emerge come l'utenza acceda ai Centri di mediazione attraverso differenti modalità. Tra le modalità di risposta ottenute rispetto a tale area di indagine, l'86% dei Servizi (74 degli 86 centri intervistati) riferiscono tra le modalità di accesso al Servizio, l'invio da parte di Enti/Istituzioni pubbliche; a seguire l'82,6% dei Servizi indica il contatto telefonico (71 Centri su 86). Con una percentuale di risposte inferiore, vengono riferite altre modalità di accesso al Servizio da parte degli utenti: 28 Centri (31,4%) indicano tra le possibili modalità di contatto l'invio di e-mail da parte dell'utenza e l'accesso attraverso il sito internet del Centro. Il 48,8% dei Servizi (42 centri su 86) dichiara che il primo contatto con il Centro avviene attraverso "sportello"; mentre ad una percentuale inferiore (8,1%) si collocano le risposte dei Centri (7 centri su 86) che riferiscono che il contatto con il centro di mediazione avviene per invio da parte di realtà private come associazioni, cooperative e liberi professionisti (prevalentemente avvocati).

Infine il 3,5% dei Servizi (3 centri su 86) riferisce che il contatto con il Servizio da parte dell'utenza può avvenire in occasione di attività promozionali intraprese dai mediatori stessi (come ad esempio pubblicizzazioni o partecipazione/organizzazione di eventi pubblici) e visite a domicilio.

2.3.4 Destinatari dei Servizi di mediazione

	Tribunale (Civile, Penale, dei minorenni)	Enti pubblici (nazionali e locali) e Servizi territoriali	Istituti scolastici	Albi professionali	Minori e vittime di reato	Coppie in separazione/ separate	Coppie in separazione/ separate con figli	Figli coppie separate	Famiglie	Privati	Cittadini	Individui singoli
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Campania	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1
Emilia Romagna	25	25	25	25	-	1	-	-	25	-	7	-
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	5
Liguria	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Lombardia	-	-	-	-	-	-	-	7	-	1	-	-
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piemonte	-	3	1	-	-	-	-	-	-	8	-	-
Puglia	2	7	2	1	-	1	-	1	1	-	1	-
Sardegna	2	5	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-
Sicilia	9	2	3	2	-	4	-	2	1	-	1	2
Toscana	-	2	1	-	-	8	-	-	1	-	1	-
Trentino Alto Adige	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Umbria	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	1	6	2	-	2	2	4	-	4	3	4	-
Totale	42	55	34	29	4	19	5	10	34	13	18	8

Tabella 16. Destinatari del servizio.

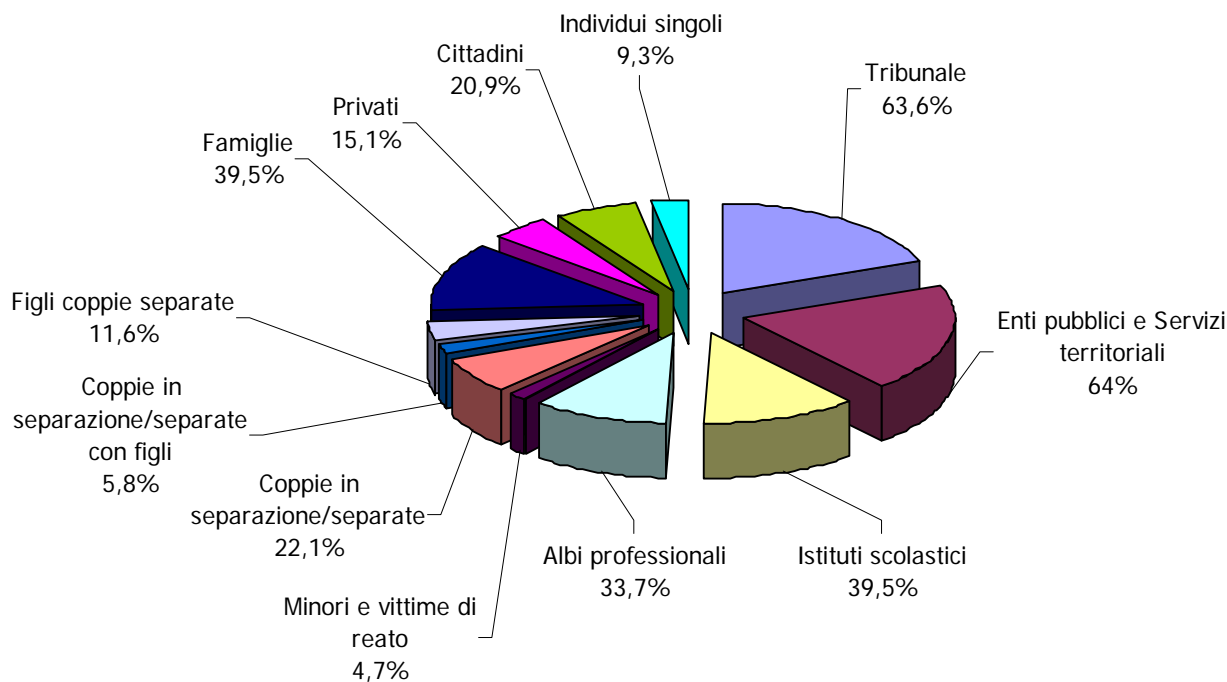


Grafico 12. Distribuzione percentuale su scala nazionale dei destinatari del servizio di mediazione.

Dalla tabella e dal grafico sopra riportato, emerge come il 64% dei centri intervistati (55 su 86) riferiscano di rivolgere la propria attività ad enti pubblici e a Servizi territoriali tra cui Asl e Comuni; il 63,6% (42 Centri su 86) riferisce tra i destinatari del servizio offerto, i tribunali (Penale, Civile e Tribunale per i minorenni); Con la medesima percentuale del 39,5% vengono riferiti quali destinatari del servizio: Famiglie (34 Centri su 86) e Istituti scolastici (34 Centri su 86). Proseguendo in ordine decrescente, il 33,7% dei Centri si rivolgono ad albi professionali e ai professionisti iscritti a tali albi. Il 22,1% dei Centri intervistati (19 su 86) indica tra i destinatari dei propri interventi coppie (separate o in che intendono separarsi) e il 5,8% (5 Centri su 86) a coppie separate con figli.

Il 20,9% dei Servizi (18 su 86) individuano tra i destinatari del servizio la cittadinanza, ovvero persone che singolarmente si rivolgono alla mediazione per la risoluzione di conflitti in ambito civico, in virtù del ruolo di volta in volta ricoperto, come ad esempio quello di consumatore, di utenti di servizi pubblici, oppure condomini.

Il 15,1% dei Servizi (13 centri su 86) si rivolge ad un bacino di utenza riferito alla categoria "privati", l'11,6% a figli di coppie separate, il 9,3% a "individui singoli" ed infine 4 centri su 86 (il 4,7%) si rivolgono a minori e vittime di reati.

2.3.5 Numero dei mediatori che operano nei Servizi di mediazione

Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino Alto Adige	Umbria	Valle D'Aosta	Veneto	Totale mediatori
0	0	0	7	51	0	27	6	18	0	0	27	22	22	59	27	4	16	0	48	334

Tabella 17. Totale numero dei mediatori distinto per regione

	Servizi con 1 mediatore	Servizi con 2 mediatori	Servizi con 3 mediatori	Servizi con 4-5 mediatori	Servizi con oltre 5 mediatori	Dato non disponibile	Numero Centri intervistati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	0
Basilicata	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	0
Campania	-	-	-	-	-	1	1
Emilia Romagna	8	5	4	5	-	4	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	-	-	-	-	-	3	4
Liguria	-	1	-	1	-	-	2
Lombardia	3	1	3	1	-	-	8
Marche	-	-	-	-	-	-	0
Molise	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	3	2	-	1	2	-	8
Puglia	-	-	-	1	2	-	3
Sardegna	-	-	-	1	1	-	2
Sicilia	1	4	-	2	2	-	9
Toscana	2	5	-	-	1	1	9
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	1	-	1
Umbria	1	-	-	-	-	1	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	2	4	1	-	4	-	11
Totale	20	22	8	13	17	6	86

Tabella 18. Numero mediatori del Servizio.

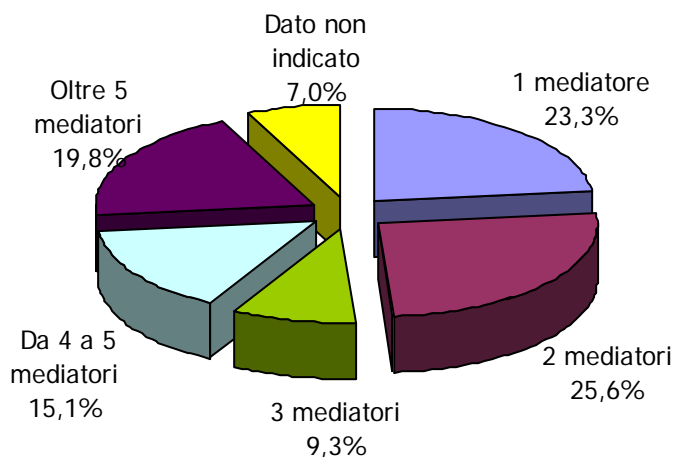


Grafico 13. Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero di operatori per Servizio .

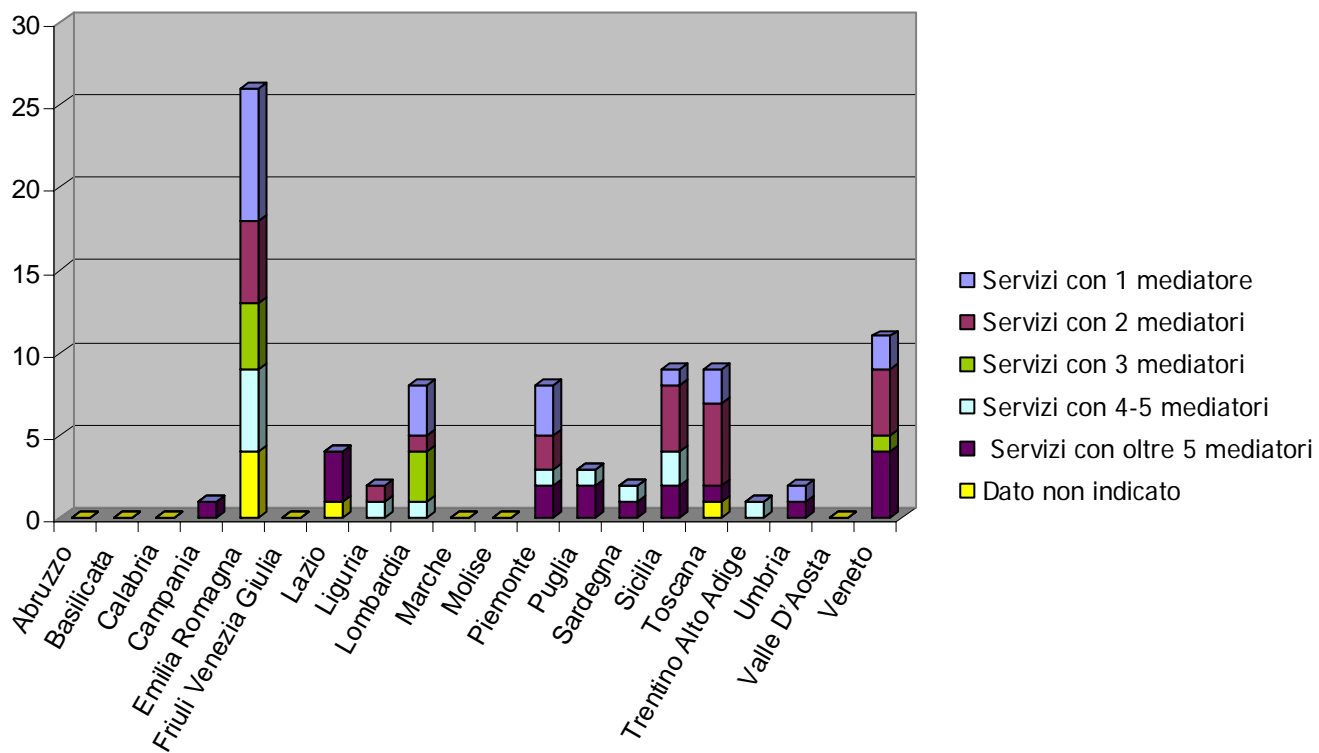


Grafico 14. Distribuzione su scala regionale e nazionale del numero di operatori per Servizio.

Dalla analisi effettuata rispetto al numero dei mediatori che operano presso ciascun Servizio di mediazione, emerge come, su 86 centri di mediazione interessati, il 25,6% ovvero 22 di questi si avvalgono di due mediatori all'interno del centro ed il 23,3% di 1 mediatore.

Vi è poi una percentuale corrispondente al 19,8% dei centri i cui operatori che lavorano al loro interno come mediatori sono in numero superiore a 5; il 15,1% dei Servizi ha un numero di mediatori compreso fra 4 e 5 mediatori. Infine il 9,3% dei Centri si avvalgono di 3 mediatori.

2.3.6 Numero mediatori coinvolti nella gestione del singolo caso/intervento

	1 mediatore	2 mediatori	3 mediatori	Da 4 a 5 mediatori	Oltre 5 mediatori	Valutazione caso per caso	Numero Centri intervistati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	0
Basilicata	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	0
Campania	-	-	-	1	-	-	1
Emilia Romagna	25	1			-	-	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	2	1	1	-	-	-	4
Liguria	-	2	-	-	-	-	2
Lombardia	7	-	1	-	-	-	8
Marche	-	2	-	-	-	-	0
Molise	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	4	2	1	1	-	-	8
Puglia	-	3	-	-	-	-	3
Sardegna	-	2	-	-	-	-	2
Sicilia	2	5	1	1	-	-	9
Toscana	3	5	1	-	-	-	9
Trentino Alto Adige	-	1	-	-	-	-	1
Umbria	1	1	-	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	6	4	-	-	-	1	11
Totale	50	27	5	3	0	1	86

Tabella 19. Numero mediatori coinvolti nella gestione del singolo caso/intervento.

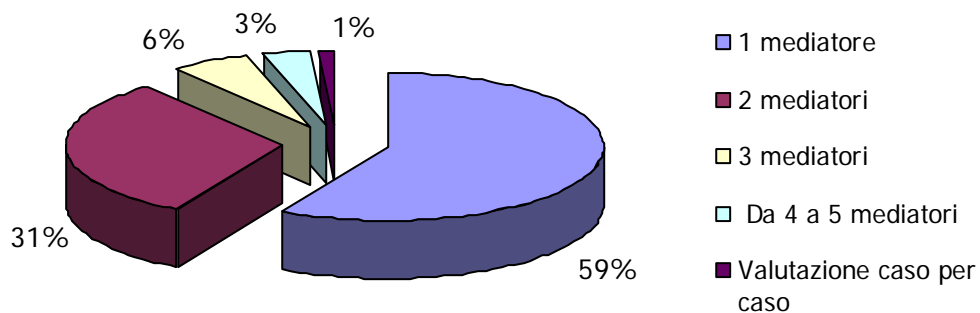


Grafico 15. Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero di mediatori del Servizio coinvolti nella gestione del caso.

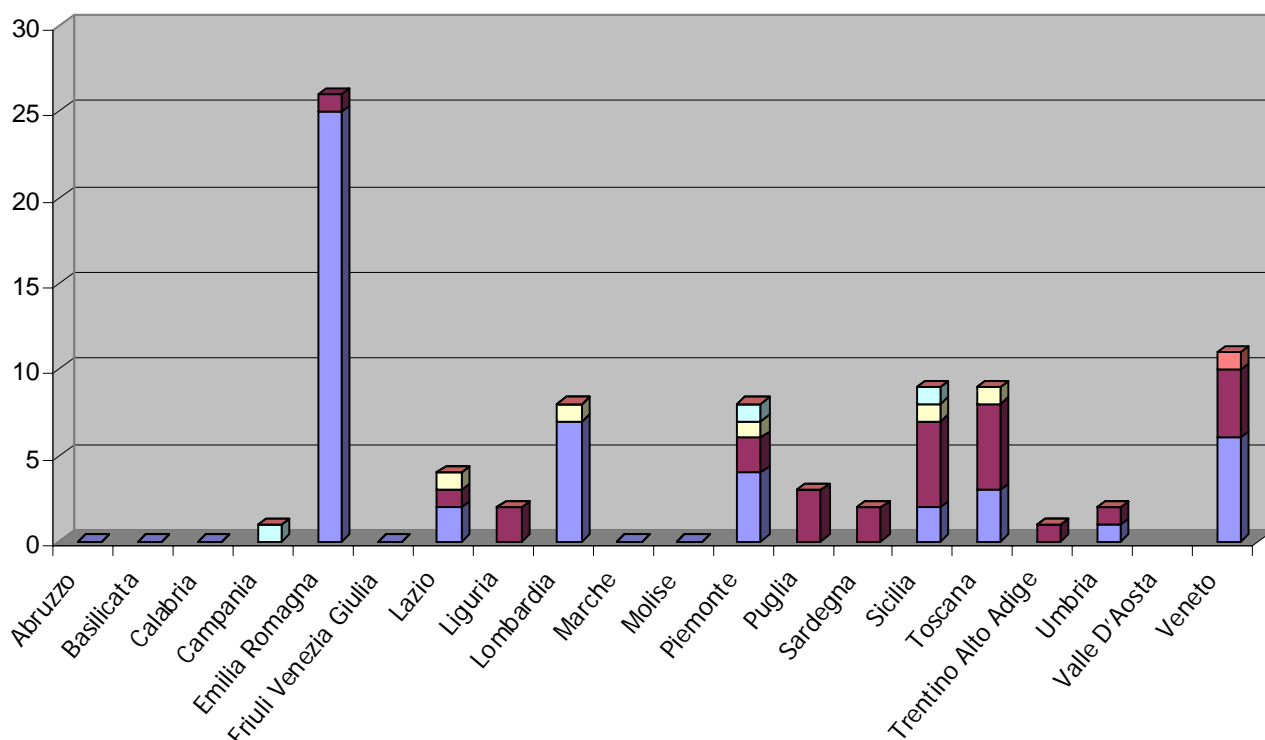


Grafico 16. Distribuzione su scala regionale e nazionale del numero di mediatori del Servizio coinvolti nella gestione del caso.

Dall'analisi della tabella e dei grafici 15 e 16, emerge come il 59% dei centri di mediazione fra gli 86 intervistati, si avvalgono di un solo mediatore per la gestione dell'intervento/caso. Il 31% dei Centri di mediazione si caratterizzano per la gestione del caso da parte di 2 mediatori, dato che corrisponde a 27 Centri di mediazione, 5 situati in Toscana, 5 in Sicilia, 4 nel Veneto e i rimanenti distribuiti nelle regioni Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Trentino e Umbria. Il rimanente 10% dei Centri di mediazione, riferisce per un 6% che la gestione del caso avviene da parte di 3 mediatori (un Centro per ciascuna delle seguenti regioni: Friuli, Liguria, Piemonte, Sicilia e Toscana), per un 3% che il caso/intervento viene gestito da 4 o 5 mediatori e per l'1% dei Centri, la valutazione sul numero dei mediatori che gestiscono l'intervento avviene caso per caso.

2.3.7 Durata media del singolo caso/intervento di mediazione

	Da 1 a 3 incontri di mediazione	Da 4 a 8 incontri di mediazione	Da 9 a 15 incontri di mediazione	Da 16 a 20 incontri di mediazione	Oltre i 20 incontri di mediazione	da 2 a 6 mesi	1 anno	2 Anni	Numero Centri intervistati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Campania	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Emilia Romagna	-	25	1	-	-	-	-	-	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	2	2	-	-	-	-	-	-	4
Liguria	-	1	1	-	-	-	-	-	2
Lombardia	1	6	1	-	-	-	-	-	8
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piemonte	2	2	5	-	-	-	-	-	9
Puglia	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Sardegna	-	1	1	-	-	-	-	-	2
Sicilia	4	1	2	1	-	-	-	1	9
Toscana	4	1	2	1	-	-	-	-	8
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Umbria	-	1	1	-	-	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	-	6	5	-	-	-	-	-	11
Totale	13	49	19	2	-	2	-	1	86

Tabella 20. Durata media dell'intervento di mediazione.

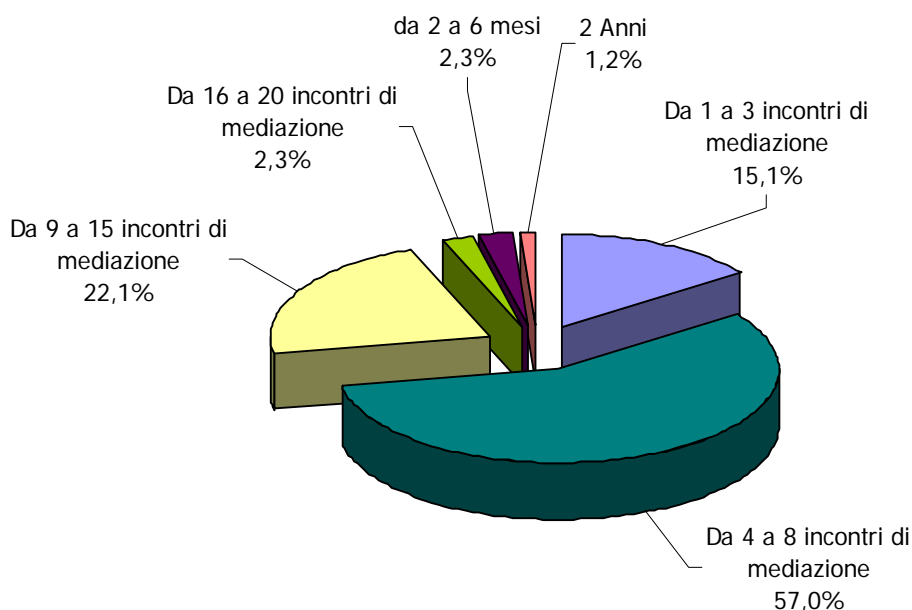


Grafico 17. Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero di operatori del Servizio coinvolti nella gestione del singolo caso.

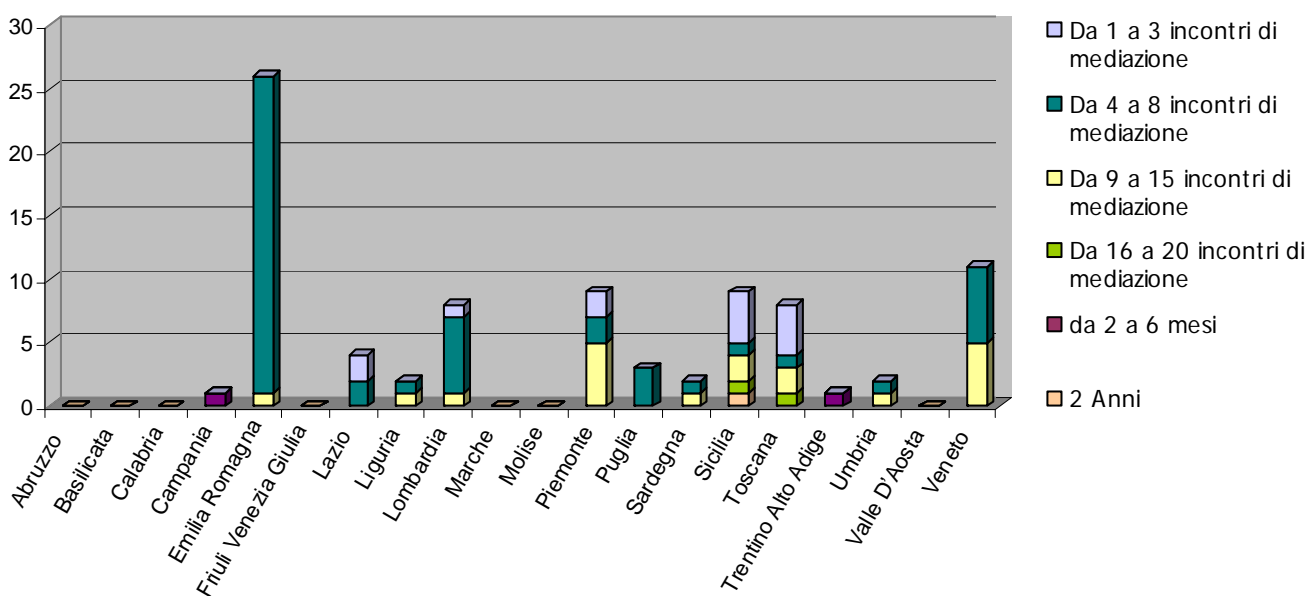


Grafico 18. Distribuzione su scala regionale e nazionale della durata del singolo caso di mediazione

Dalla tabella 10 sopra riportata e dai grafici 13 e 14, emerge come il 15% circa dei Servizi di mediazione intervistato abbia riferito che in media la gestione di un singolo caso di mediazione, richiede da 1 a 3 incontri. Il 57% dei Centri (49 su 86), riferisce invece che gli interventi di mediazione attivati si articolano tra i 4 e gli 8 incontri e il 22% dei Servizi (19 su 86), riferisce tra i 9 e i 15 incontri; inoltre è possibile rilevare come il 2,3% dei Servizi di mediazione (2 Centri su 86), riferisca che gli interventi di mediazione si svolgono in un arco temporale che varia tra 2 e 6 mesi, e l' 1,2% dei Servizi (1 su 86), che gli interventi si svolgono nell'arco di 2 anni.

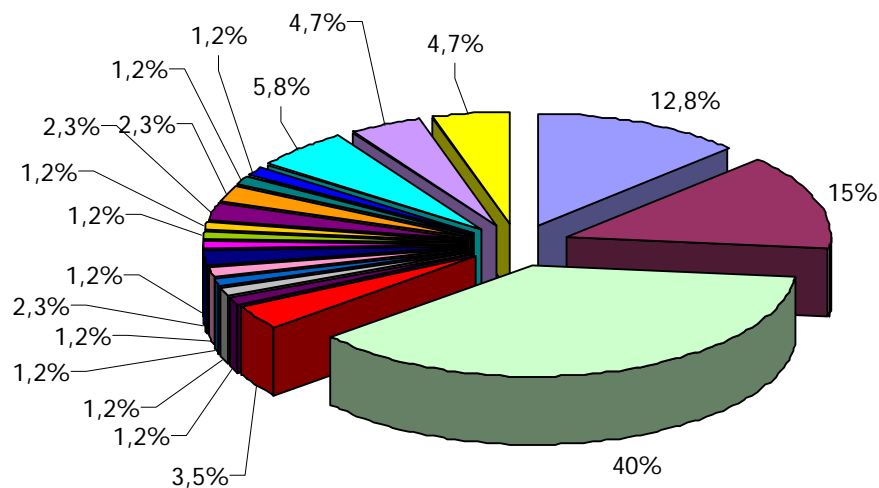
2.4 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI SERVIZI DI MEDIAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DEI MODELLI OPERATIVI DI RIFERIMENTO DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE

2.4.1 Modelli teorici-operativi di riferimento dei Servizi di mediazione

	Mediazione umanistica	Modello Sistemico relazionale	Modello GEA	Modello Relazionale simbolico	Modello dell'Istituto Romano Mediazione Familiare	Mediazione globale	Terapia Gestalt	RAC	Modello mediterraneo	Mediazione strutturata	Modello di Bonafé Schmitt	Modello integrato	Interest-based method	ESBI	Psicoanalisi	Modello della 'Non direttività interveniente'	Modello Dialogico	Corrispondente alla formazione del singolo mediatore				Non indicato	Numero Centri intervistati
																		Modello Sistemico trigenitoriale e Modello globale	Mediazione sistemica e mediazione terapeutica	Modello sistemico relazionale e Modello Gea	Relazionale simbolico e Gestalt		
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Campania	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Emilia Romagna	-	-	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	26	
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Lazio	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
Liguria	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Lombardia	1	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	8	
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Piemonte	2	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8	
Puglia	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	
Sardegna	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Sicilia	1	2	-	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	9	
Toscana	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	9	
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
Umbria	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Veneto	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	11	
Totale	11	12	32	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	5	1	1	1	1	4	86

Tabella 21. Modello teorico-operativo di riferimento del Servizio di mediazione.



- Mediazione umanistica
- Modello GEA
- Modello dell'Istituto Romano Mediazione Familiare
- Terapia Gestalt
- Modello mediterraneo
- Modello di Bonafè Schmitt
- Interest-based method
- Psicoanalisi
- Modello Dialogico
- Non indicato
- Modello Sistemico relazionale
- Modello Relazionale simbolico
- Mediazione globale
- RAC
- Mediazione strutturata
- Modello integrato
- ESBI
- Modello della 'Non direttività interveniente'
- Corrispondente alla formazione del singolo mediatore

Grafico 19. Distribuzione percentuale su scala nazionale dei modelli teorici di riferimento dei Servizi di mediazione intervistati.

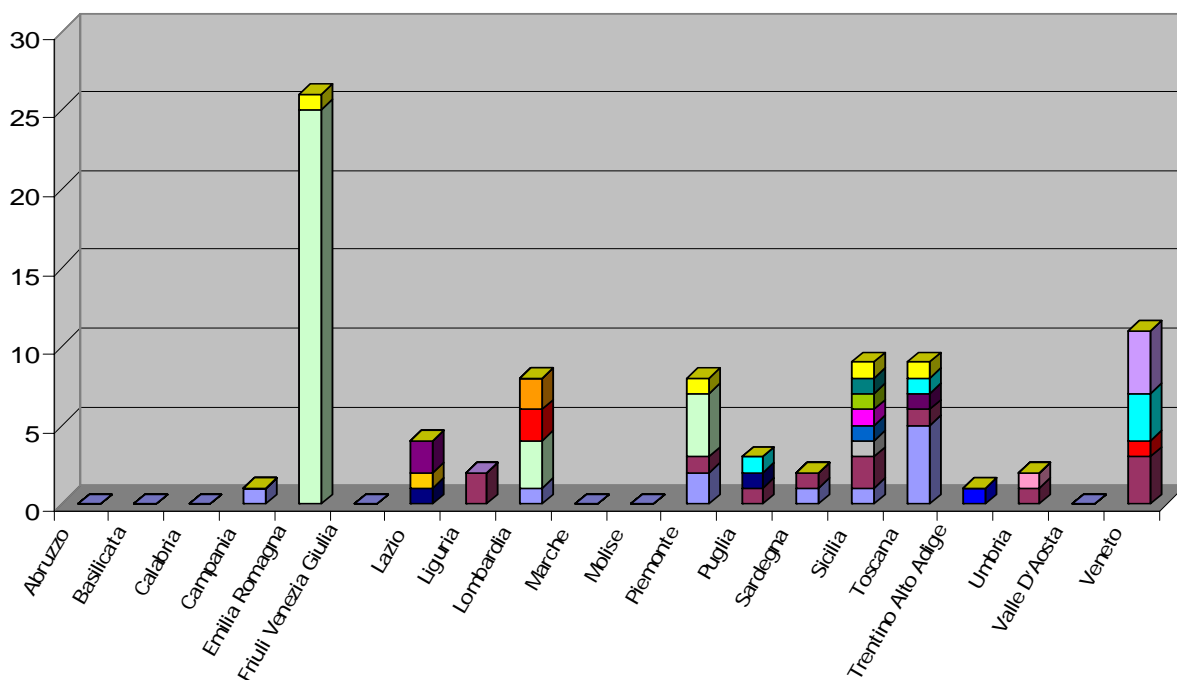


Grafico 20. Distribuzione su scala regionale e nazionale dei modelli teorici di riferimento dei Servizi di mediazione. intervistati.

A fronte di quanto riferito dai Centri di mediazione intervistati rispetto all'“approccio teorico di riferimento del Centro di mediazione” è possibile rilevare come vi sia una notevole diversificazione delle risposte fornite. È possibile infatti rilevare il riferimento a 21 differenti modelli.

Il modello teorico riportato con una percentuale maggiore (40%) dai Centri che hanno collaborato alla presente ricerca, è il modello “GEA” (32 Centri su 86), a seguire sono stati indicati: con una percentuale del 15%, il “modello sistemico relazionale” (12 Centri su 86) e, con una percentuale del 12,8%, il “modello Umanistico” di Jacqueline Morineau (11 Centri su 86); il 5,8% dei Centri di mediazione riferisce, invece, di far riferimento al modello “Dialogico” e il 3,5% al modello “Relazionale simbolico”. Con una percentuale inferiore vengono indicati il modello “Mediterraneo” (2,3%), il modello “Interest-based method” (2,3%) e il modello di “Mediazione globale a carattere eclettico ESBI - Buzzi-Haynes” (2,3%). Completano i dati nella misura delle percentuali del 1,2% (1 Centro su 86), il modello di “mediazione globale”, il modello “Gestalt”, il modello “RAC” (Resolution Alternative of Conflict), il modello dell'“Istituto Romano di Mediazione familiare”, il modello di “Mediazione strutturata” di Haynes, il modello “francese di Bonafè Schmitt”, il modello di “mediazione intergrata”, “Psicoanalisi”, e “non direttività interveniente” di Michel Lobrot.

È infine possibile considerare come alcuni Servizi (4 Centri su 86) riferiscano di utilizzare differenti modelli a seconda del tipo di caso/utenza o dalla formazione del singolo mediatore. Tra questi casi, i Servizi hanno riferito di utilizzare il “modello sistemico trigenerazionale” e il “modello globale simbolico”; il modello di “mediazione sistemica” e quello di “mediazione terapeutica”; il modello “Sistemico relazionale” e il “modello Gea”, il modello “Relazionale simbolico” e il modello “Gestalt”.

Infine, è possibile rilevare come una percentuale di Servizi pari al 4,7% (4 Centri su 86) non indichi alcun modello teorico-operativo di riferimento.

2.5 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI SERVIZI DI MEDIAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DELLA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE

2.5.1 Tipologia di formazione di base degli operatori dei Servizi di mediazione

	NUMERO OPERATORI	Laurea in Psicologia	Laurea in Scienze formazione/ Pedagogia	Laurea in Giurisprudenza	Laurea in Servizio sociale	Laurea in Scienze politiche	Laurea in Sociologia	Laurea in Medicina	Laurea in Astrofisica	Laurea in Lettere e Filosofia	Laurea in Ingegneria	Laurea in Ostetricia	Laurea in Economia	Laurea in Lingue	Laurea in Scienze religiose	Diploma Giornalismo	Diploma Isef	Diploma di Scuola secondaria di secondo grado	Non indicato
ABRUZZO	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BASILICATA	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CALABRIA	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CAMPANIA	7	3	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EMILIA ROMAGNA	51	15	7	1	17	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	3
FRIULI VENEZIA GIULIA	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LAZIO	27	4	1	13	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
LIGURIA	6	5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LOMBARDIA	18	9	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
MARCHE	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MOLISE	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PIEMONTE	27	6	2	1	7	-	5	1	-	3	-	-	-	-	-	-	1	1	-
PUGLIA	22	6	1	11	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
SARDEGNA	22	4	2	2	3	1	1	3	-	-	-	1	-	-	3	1	-	1	2
SICILIA	59	17	5	5	24	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1
TOSCANA	27	11	-	12	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRENTINO ALTO ADIGE	4	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
UMBRIA	16	-	1	6	1	2	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	2	1
VALLE D'AOSTA	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VENETO	48	26	4	4	9	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2	-
Totale	334	107	21	61	70	7	8	5	1	3	2	1	2	1	3	1	1	22	17

Tabella 22. Tipologia di formazione di base dei mediatori del Servizio di mediazione.

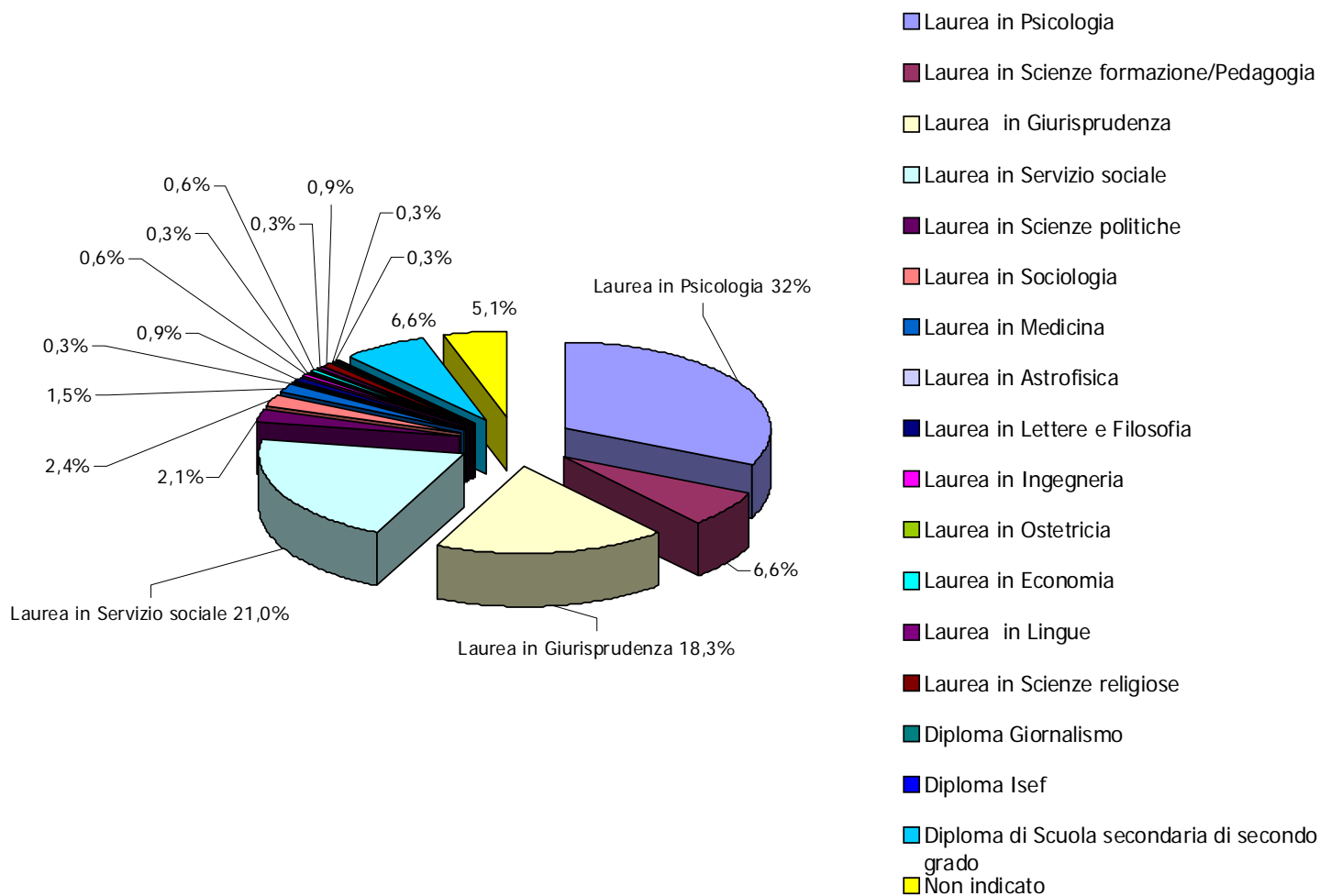


Gráfico 21. Distribuzione percentuale su scala nazionale delle tipologie di formazione di base dei mediatori.

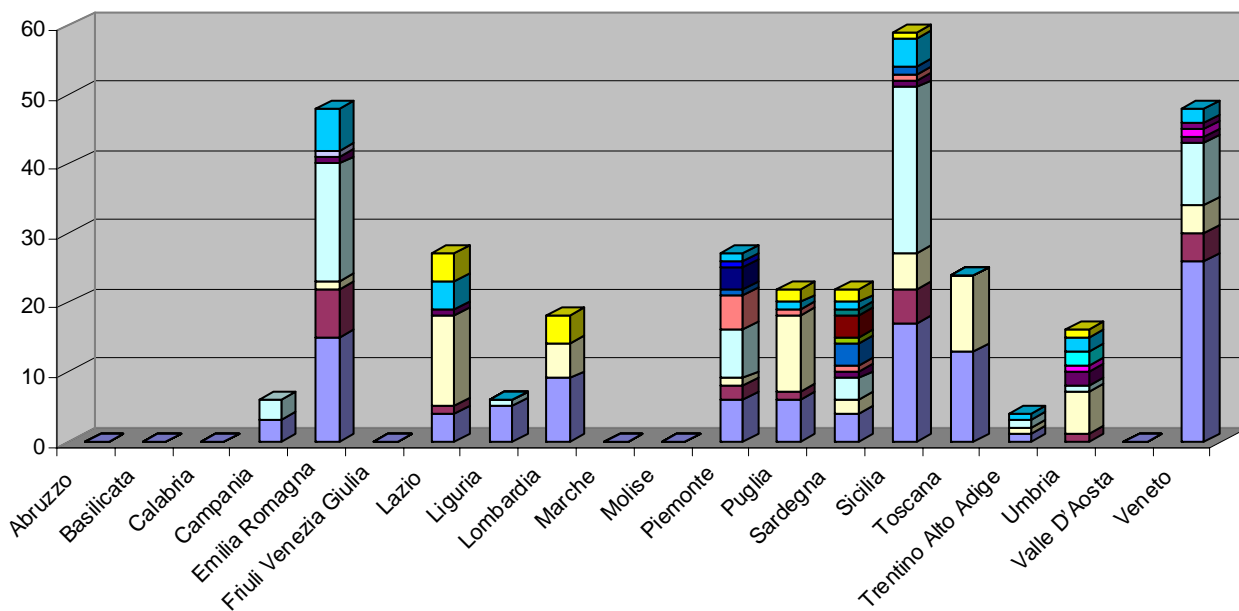


Gráfico 22. Distribuzione su scala regionale e nazionale delle tipologie di formazione di base dei mediatori

Dall'analisi della tabella 22 e dei grafici sopra riportati, emerge una notevole diversificazione rispetto alla formazione di base dei mediatori che operano presso i Centri di mediazione che hanno partecipato alla presente ricerca.

È possibile infatti rilevare, rispetto a tale area di indagine, 17 differenti tipologie di risposte.

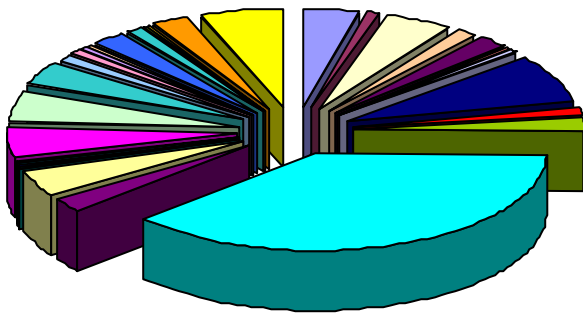
Entrando nel merito di quanto emerge dai dati raccolti, è possibile considerare come ad una percentuale del 32%, si collocano i mediatori in possesso del titolo di Laurea in Psicologia (107 mediatori su 334); con una percentuale del 21%, seguono i mediatori con formazione di base corrispondente alla Laurea in Servizio sociale (70 mediatori su 344) e con una percentuale del 18,3% i mediatori in possesso di Laurea in Giurisprudenza (61 mediatori su 344).

È possibile rilevare inoltre con la medesima percentuale del 6,6%, mediatori in possesso del titolo di Laurea in Scienze della Formazione o Laurea in Pedagogia (21 mediatori su 344) e mediatori in possesso del titolo di Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (22 mediatori su 344).

Con percentuali inferiori, si rilevano Laurea in Sociologia (2,4%), Laurea in Scienze Politiche (2,1%) e Laurea in Medicina (1,5%),

Infine si rilevano sotto una soglia percentuale dell'1%, tipologie di formazione che fanno riferimento a Lauree in Economia, Scienze Religiose, Lingue, Ostetricia, Ingegneria, Astrofisica, Lettere e Filosofia e a Diploma universitario in Scienze motorie e in giornalismo.

A completamente del quadro offerto, è possibile inoltre rilevare una percentuale di mediatori pari al 5,1% rispetto alla quale non è stata indicata la tipologia di formazione di base.



- Master in Mediazione familiare
- Master in Mediazione e gestione dei conflitti
- Master Mediazione familiare penale e civica
- Master in Terapia familiare
- Master Terapia familiare e counselling
- Master in Criminologia
- Master Counselling
- Master in Diritto di famiglia e minorile
- Corso Formazione Mediazione penale
- Corso di Formazione in Tecniche conciliazione CCIAA
- Corso di Formazione Mediazione familiare e conciliazione
- Corso Formazione Mediazione familiare
- Corso di Formazione Mediazione
- Corso Formazione Mediazione e gestione conflitti
- Corso di Formazione in Gestalt, Counselling e ArtTherapy
- Corso di Formazione Counselling
- Corso Formazione Sessuologia
- Corso di Formazione Accompagnamento aborto
- Corso di Formazione Famiglia e tv
- Specializzazione in Facilitatore elaborazione del lutto
- Specializzazione in Metodi naturali della fertilità
- Specializzazione in Bioetica
- Specializzazione in Etica e Filosofia
- Specializzazione in Psicoterapia analitica
- Corso di sensibilizzazione alla mediazione penale
- Modulo professionalizzante in Mediazione sociale e penale
- Training di Mediazione Familiare
- Esperienza professionale nel settore della giustizia minorile
- Corso Formazione/master non specificato
- Nessuna formazione specifica in mediazione

Grafico 23. Distribuzione percentuale su scala nazionale delle tipologie di formazione in mediazione dei mediatori.

La tabella 23 e il grafico sopra riportato illustrano la frequenza assoluta e relativa delle tipologie di formazione che sono state indicate dai Servizi di mediazione che hanno collaborato alla rilevazione dei dati di questa ricerca, rispetto alla formazione dei mediatori del Servizio.

Dal grafico emerge una diversificazione delle tipologie di formazione possedute dai mediatori sia relativamente alla tipologia di corso svolto (Corsi di formazione, Master, Corsi di specializzazione, sensibilizzazione, Training, Moduli professionalizzanti) sia relativamente all'ambito rispetto al quale i mediatori hanno acquisito una formazione specifica (mediazione familiare-penale-civica; Conciliazione; Counseling; Criminologia; Terapia familiare; Sessuologia; Psicoterapia; Diritto di Famiglia; Etica e Filosofia; Bioetica; Facilitazione elaborazione del lutto; Accompagnamento all'aborto, Famiglia e Televisione).

Entrando nel dettaglio dei dati raccolti, è possibile mettere in evidenza che, fra le tipologie di formazione che sono state riferite con maggior frequenza, 149 mediatori che operano presso i Centri di mediazione intervistati (38%), hanno seguito un "Corso di formazione in mediazione familiare"; 30 mediatori (7,6%) hanno seguito un "Corso di formazione in mediazione penale"; 20 mediatori hanno seguito un "Corso in Accompagnamento all'aborto spontaneo o procurato" (5,8%) e lo stesso numero di mediatori ha seguito un "Corso di formazione in Famiglia e tv" (5,8%).

Proseguendo con la descrizione dei dati raccolti, è possibile considerare come siano presenti tipologie di formazione che coprono più ambiti, si rileva in proposito che 18 mediatori sono in possesso del titolo di master in mediazione familiare, penale e civica (4,57%), che 10 mediatori hanno partecipato ad un corso di formazione in "mediazione familiare e conciliazione" e che 4 mediatori hanno partecipato ad un corso professionalizzante in "mediazione sociale e penale".

Infine, è possibile rilevare come, con una percentuale del 5,84% venga rilevata la voce "nessuna formazione specifica in mediazione".

2.6 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI SERVIZI DI MEDIAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DELLA DIFFUSIONE DELLA ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE

2.6.1 Numero medio di richieste di mediazione ricevute in un anno dai Servizi di mediazione

Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino Alto Adige	Umbria	Valle D'Aosta	Veneto	Totale richieste annue
0	0	0	30	647	0	27	38	392	0	0	463	107	285	206	365	14	82	0	239	2.895

Tabella 24. Numero medio di richieste ricevute in un anno su scala regionale

	Da 1 a 5 richieste	6-10 richieste	11-20 richieste	21-30 richieste	31-50 richieste	51-70 richieste	71-100 richieste	101-150 richieste	151-200 richieste	201-250 richieste	251-350 richieste	351-450 richieste	Oltre 451 richieste	DATO NON INDICATO	Numero Centri intervistati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Campania	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Emilia Romagna	6	6	3	3	3	-	-	-	-	1	-	-	-	4	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Liguria	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Lombardia	-	-	2	2	-	-	2	1	-	-	-	-	-	1	8
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	2	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	8
Puglia	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Sardegna	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2
Sicilia	2	1	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	9
Toscana	-	2	4	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	9
Trentino Alto Adige	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Umbria	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	1	-	2	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	2	11
Totale	14	13	16	14	9	2	4	4	2	1	0	0	0	7	86

Tabella 25. Numero medio di richieste ricevute in un anno.

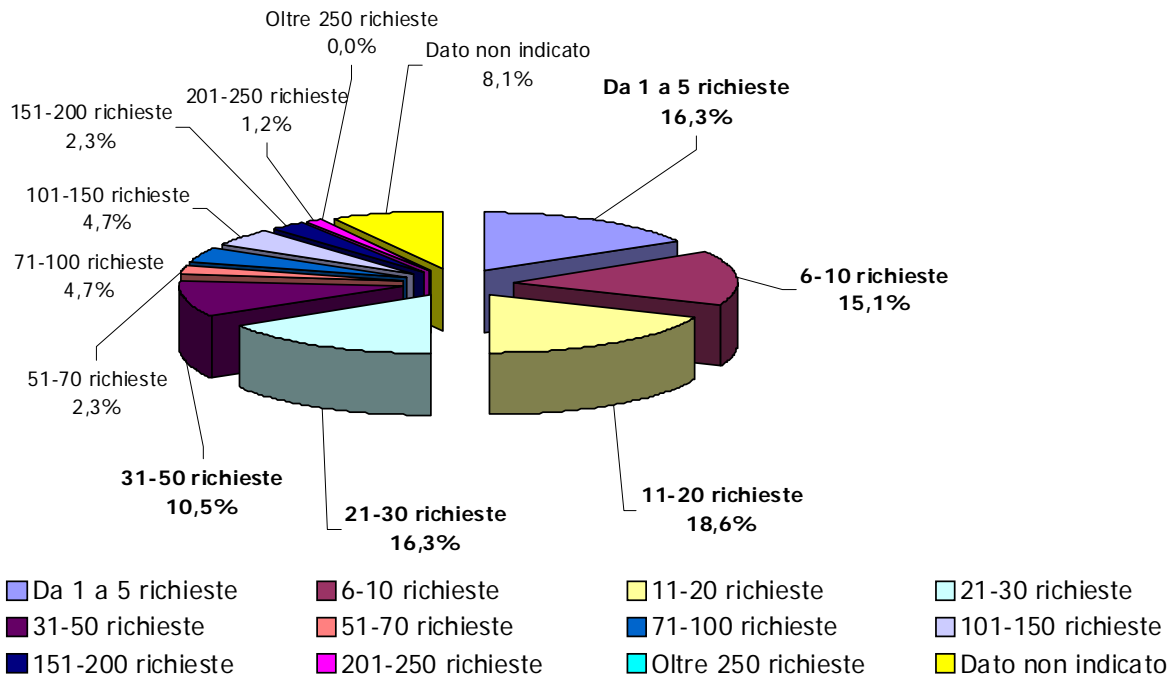


Grafico 24. Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero medio di richieste ricevute in anno

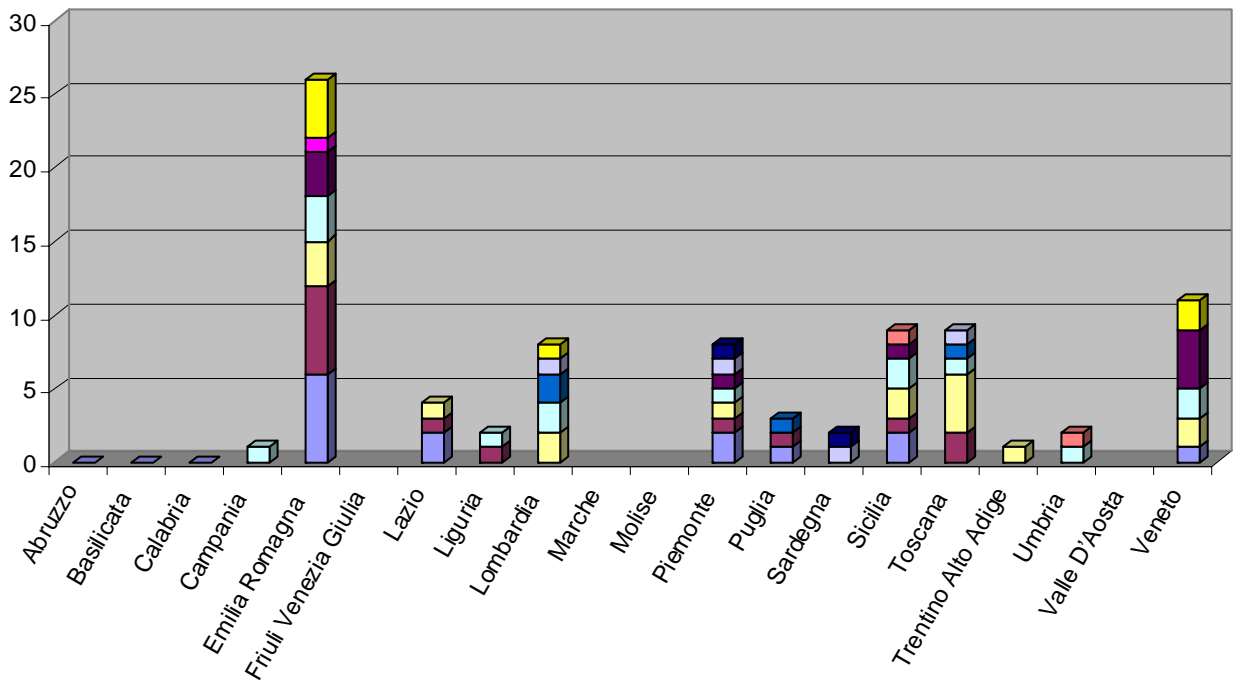


Grafico 25. Distribuzione su scala regionale e nazionale del numero medio di richieste ricevute in anno.

Dalle tabelle emerge un numero complessivo di richieste di mediazione sull'arco temporale di un anno pari a 2.895.

A livello regionale, tale dato si distribuisce con 647 richieste in Emilia Romagna, 463 in Piemonte, 392 in Lombardia, 365 in Toscana, 285 in Sardegna, 239 in Veneto, 206 in Sicilia, 107 in Puglia, 82 in Umbria, 30 in Campania, 27 nel Lazio, 14 in Trentino Alto Adige.

In riferimento ai singoli Centri, la ricerca ha consentito di mettere in luce come su 86 Centri di Mediazione, il 18,6% riceva dalle 11 alle 20 richieste all'anno (16 Centri su 86: 6 Centri in Emilia Romagna, 2 in Lazio, 2 in Piemonte, 1 in Puglia, 2 in Sicilia e 1 in Veneto); il 16,3% riceva dalle 21 alle 30 richieste l'anno (14 Centri su 86: 3 in Emilia Romagna, 2 in Lombardia, Sicilia e Veneto, 1 in Campania, Liguria, Piemonte, Puglia e Sicilia) e ancora il 16,3% riceva da 1 a 5 richieste di mediazione all'anno (14 Centri su 86: 6 in Emilia Romagna, 2 in Lazio, Piemonte e Sicilia, 1 in Puglia e Veneto).

Proseguendo con la descrizione dei dati raccolti, si rileva, inoltre, che il 15,1% dei Centri di mediazione intervistati riceve mediamente da 6 a 10 richieste l'anno (13 Centri su 86: 6 in Emilia Romagna, 2 in Toscana, 1 in Lazio, Liguria, Piemonte, Puglia, Sicilia); il 10,5% da 31 a 50 richieste (3 in Emilia Romagna, 4 in Veneto, 1 in Piemonte e Sicilia); il 4,7% da 71 a 100 richieste di mediazione (4 Centri su 86: 2 in Lombardia, 1 in Puglia e 1 in Toscana) e ancora il 4,7% da 101 a 150 (1 in Lombardia, Piemonte, Sardegna e Toscana); vi sono poi 2 centri che ricevono da 50 a 70 richieste, uno in Toscana e uno in Umbria, e 2 Centri che riferiscono un numero medio di richieste annue compreso fra 150 e 200, Centri situati rispettivamente in Piemonte e in Sardegna. Infine è possibile rilevare un Centro che riferisce di ricevere un numero di richieste compreso fra 200 e 250 in Emilia Romagna.

Vi sono infine 7 Centri di mediazione che non hanno fornito risposta alla domanda per l'impossibilità di stimare il dato o perché il Servizio si trova in una fase di avvio dell'attività di mediazione.

2.6.2 Numero medio di casi di mediazione annui dei Servizi di mediazione

Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino Alto Adige	Umbria	Valle D'Aosta	Veneto	Totale richieste annue
0	0	0	25	572	0	21	34	250	0	0	224	104	115	149	320	14	67	0	144	2.039

Tabella 26. Numero medio su scala regionale dei casi di mediazione annui

	Da 1 a 5 casi	6 a 10 casi	11-20 casi	21-30 casi	31-50 casi	51-70 casi	71-100 casi	101-150 casi	151-200 casi	201-250 casi	251-350 casi	351-450 casi	Oltre 451 casi	DATO NON INDICATO	Numero Centri per Regione
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Campania	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Emilia Romagna	6	6	3	3	3	-	-	-	-	1	-	-	-	4	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
Liguria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Lombardia	-	1	2	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	8
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	3	2	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8
Puglia	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Sardegna	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Sicilia	3	1	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
Toscana	1	4	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	9
Trentino Alto Adige	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Umbria	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	1	-	2	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	2	11
Totale	18	15	15	13	9	1	4	2	0	1	0	0	0	8	86

Tabella 27. Numero medio di casi di mediazione annui.

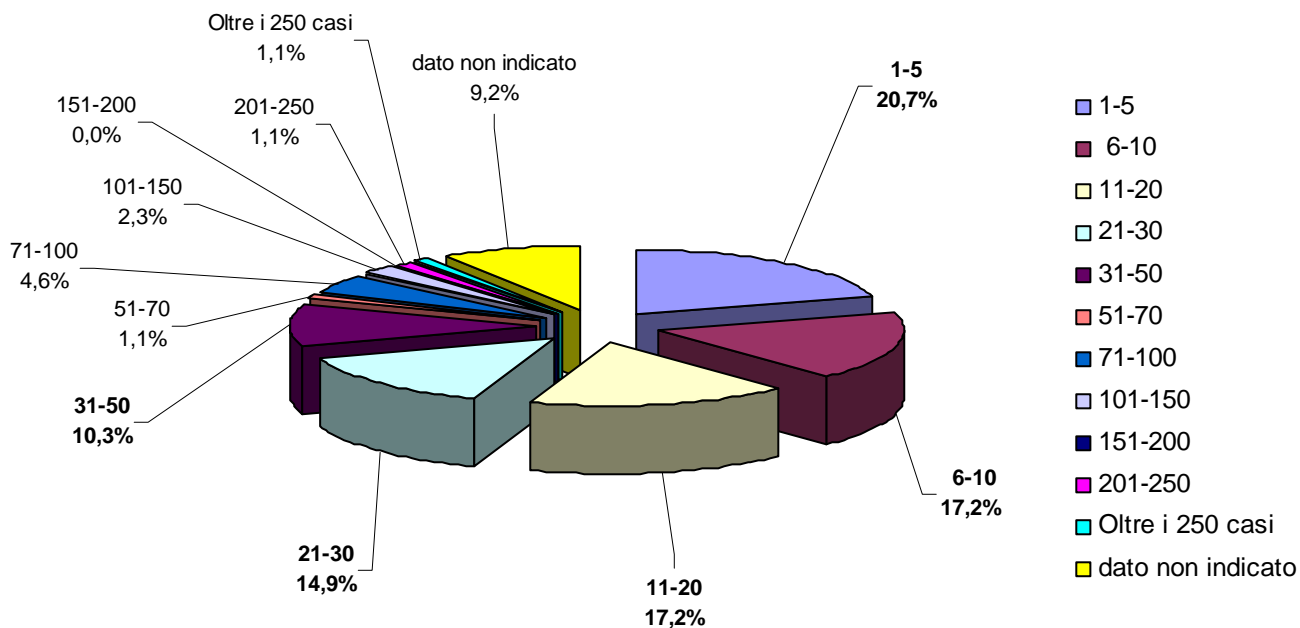


Gráfico 26. Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero medio di casi di mediazione annui.

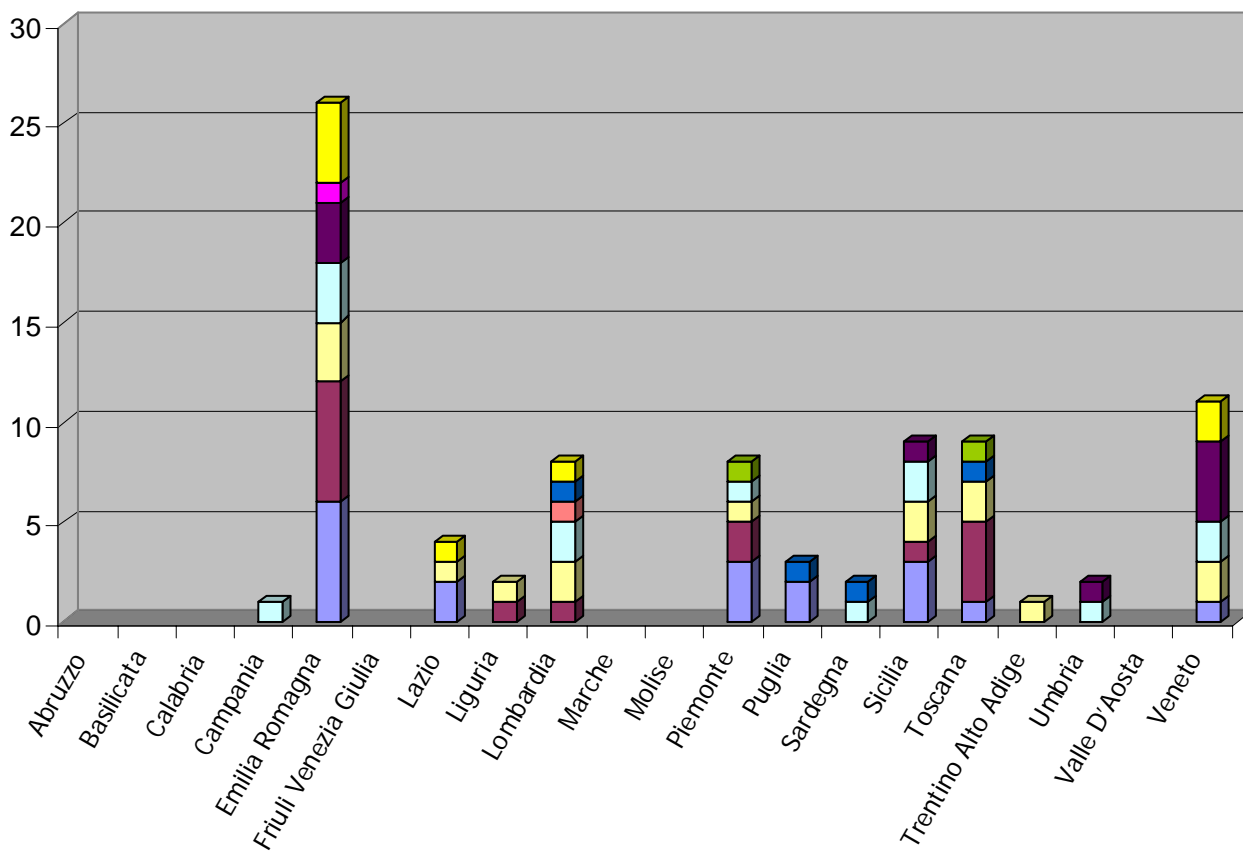


Gráfico 27. Distribuzione su scala regionale e nazionale del numero medio di casi di mediazione annui.

Dall'analisi dei dati relativi a quanto i Centri di mediazione intervistati riferiscono rispetto al numero di casi gestiti mediamente nell'arco temporale di un anno, emerge un numero complessivo di 2.039 casi di mediazione all'anno, una percentuale dunque del 70,5% rispetto al numero di richieste di mediazione ricevute (2.895, si veda in proposito tabella 15, pag. 63).

Entrando nel merito della distribuzione regionale dei dati raccolti, l'analisi effettuata mette in luce come in Campania siano gestiti 25 casi su 30 richieste ricevute, in Emilia Romagna 572 su 647 ricevute, nel Lazio 21 su 27, in Liguria 34 su 38, in Lombardia 250 su 392, in Piemonte 224 su 463, in Puglia 104 su 107, in Sardegna 115 su 285, in Sicilia 149 su 206, in Toscana 320 su 365, in Trentino 14 su 14, in Umbria 67 su 82, in Veneto 144 su 239.

Per quanto riguarda invece la distribuzione del numero di casi rispetto ai Centri di mediazione, emerge che il 20,7% dei Centri riferisce da 1 a 5 casi l'anno (18 centri su 86: 6 in Emilia Romagna, 3 in Piemonte e in Sicilia, 2 in Lazio e Puglia, 1 in Toscana e Veneto); il 17,2% riferisce da 6 a 10 casi di mediazione l'anno (15 Centri su 86: 6 in Emilia Romagna, 4 in Toscana, 2 in Piemonte, 1 in Liguria, Lombardia e Sicilia); ancora il 17,2% riferisce da 11 a 20 casi (15 Centri su 86: 3 in Emilia Romagna, 2 in Lombardia, Sicilia, Toscana e Veneto, 1 in Lazio, Liguria, Piemonte e Trentino); il 14,9% un numero di casi l'anno che va da 21 a 30 (13 Centri su 86: 3 in Emilia Romagna, 2 in Lombardia, Sicilia e Veneto, 1 in Campania, Piemonte, Sardegna e Umbria); il 10,3% dei Centri riferisce da 31 a 50 casi all'anno (9 Centri su 86: 3 in Emilia Romagna, 4 in Veneto, 1 in Sicilia e Umbria); 1 Centro riferisce da 51 a 70 (Lombardia), 4 da 71 a 100 (1 nelle Marche, Puglia, Sardegna e Toscana), 2 da 101 a 150 (1 in Piemonte e Toscana) e 1 da 201 a 250 (Emilia Romagna).

Infine 8 Centri sugli 86 Centri di mediazione che hanno collaborato alla raccolta dei dati non hanno fornito risposta alla domanda per l'impossibilità di stimare il dato richiesto o perché sono ancora in una fase di avvio dell'attività di mediazione.

2.7 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI SERVIZI DI MEDIAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DEI METODI UTILIZZATI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

2.7.1 Metodi di valutazione del servizio erogato

	Valutazione efficacia	Valutazione dell'intervento	Valutazione esito	Supervisioni e/o riunioni d'equipe	Incontri con referenti istituzionali	'Analisi quantitativa (rapporto richieste, esiti, mediabilità, invii) e Monitoraggio a distanza di 1 anno nelle mediazioni positive	Valutazione soddisfazione dell'utente	Non indicato	Numero Centri intervistati
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Campania	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Emilia Romagna	-	1	-	-	-	-	-	25	26
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	-	-	-	-	-	-	3	1	4
Liguria	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Lombardia	2	-	-	-	-	-	3	2	7
Marche	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piemonte	-	-	-	1	-	-	2	5	8
Puglia	1	-	-	-	-	-	2	-	3
Sardegna	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Sicilia	-	-	1	-	-	-	2	6	9
Toscana	2	-	-	-	-	-	5	2	9
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Umbria	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	3	-	-	1	-	1	2	4	11
Totale	8	1	1	3	1	1	23	48	86

Tabella 28. Metodo di valutazione del servizio erogato.

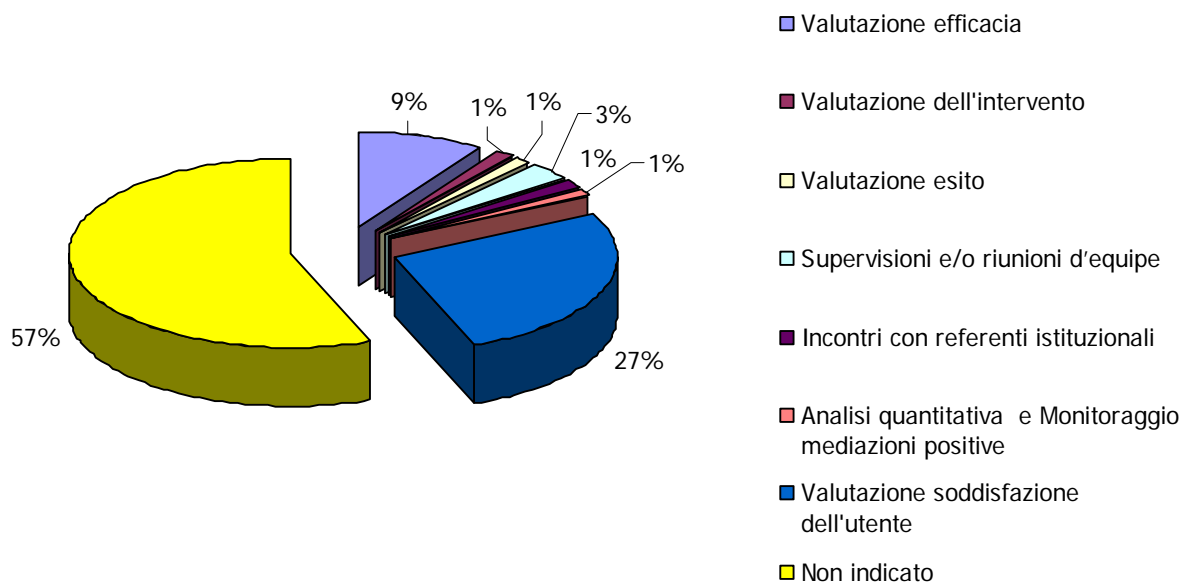


Grafico 28. Distribuzione percentuale su scala nazionale dei metodi di valutazione del servizio.

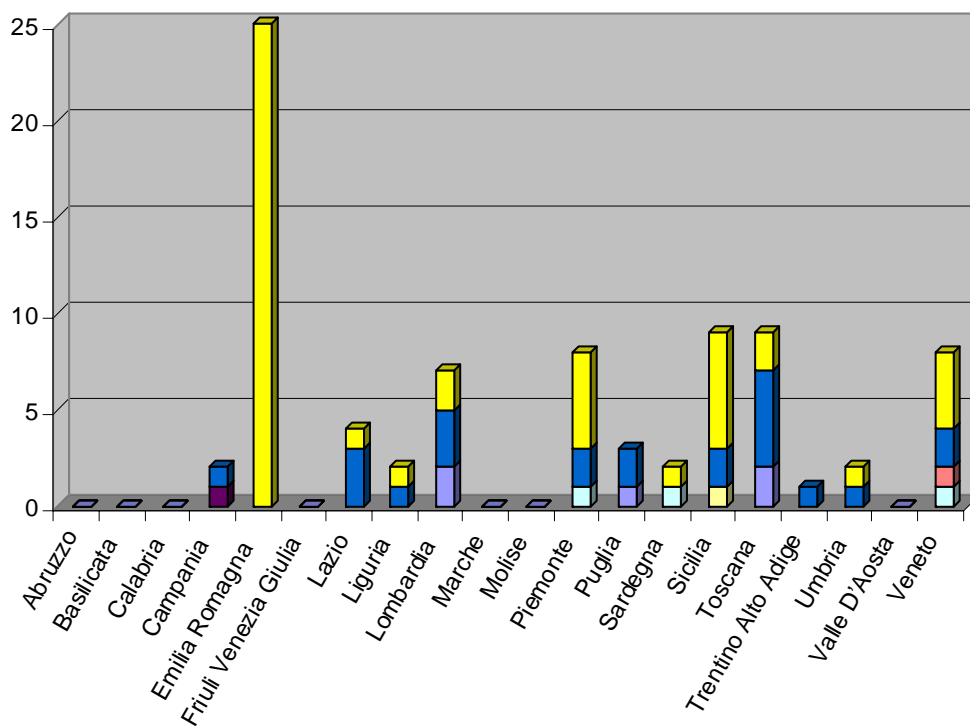


Grafico 29. Distribuzione su scala regionale e nazionale dei metodi di valutazione del servizio.

Dall'analisi effettuata relativamente ai metodi adottati dai Centri per la valutazione del servizio di mediazione erogato, emerge come su un totale di 86 centri interessati dalla ricerca, 38 riferiscano di utilizzare un metodo per la valutazione del servizio di mediazione erogato e 48 centri (ossia il 57% dei Centri intervistati) non indichino alcuna modalità di valutazione.

Nel 27% delle risposte fornite, vengono indicati quali metodologie di valutazione adottate, metodi riconducibili ad una valutazione della soddisfazione dell'utenza, laddove l'utenza viene intesa sia nei termini di beneficiari diretti dell'intervento sia come istituzioni invianti (e che dunque si avvalgono del Servizio in termini di supporto); tra gli strumenti utilizzati per tale valutazione rientrano, ad esempio, questionari di valutazione del gradimento, colloqui con le parti al termine degli interventi e colloqui con gli organi istituzionali invianti.

Con una percentuale del 9%, sono state fornite risposte che indicano una metodologia di valutazione dell'efficacia del servizio erogato, ovvero una valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi definiti per la conduzione dell'intervento erogato, rientrano ad esempio in questa tipologia di risposte, le risposte che fanno riferimento alla rilevazione e all'analisi di indicatori di processo e di risultato attraverso metodologie di analisi del testo prodotto dagli utenti a t0 e t1.

Il 3,4% dei centri intervistati prevede inoltre supervisioni e riunioni di equipe, procedure di analisi quantitativa (rapporto richieste, esiti, mediabilità e invii) e monitoraggio a distanza di un anno delle mediazioni positive.

Infine, con una percentuale pari al 1% delle risposte fornite, la metodologia di valutazione indicata riguarda l'intervento erogato, con particolare riferimento al rapporto tra casi risolti e casi segnalati; a quella che il servizio definisce "recidività delle segnalazioni" e "creazione di una rete di sostegno". Con la stessa percentuale (1%), i servizi interessati dalla ricerca affermano di effettuare valutazione dell'esito dell'intervento, andando a valutare nelle parti il grado di consapevolezza del cambiamento operato dalla mediazione. Ancora, l'intervento erogato viene valutato attraverso incontri con referenti istituzionali (1%) e attraverso una combinazione tra analisi qualitativa (rapporto tra richieste ed esiti, mediabilità ed invii) ed il monitoraggio, a distanza di un anno, delle mediazioni che si sono concluse con esito positivo.

Capitolo 3:

La Formazione

3.1 INTRODUZIONE: ELEMENTI PER L'ANALISI DEI DATI

I dati raccolti e di seguito descritti, derivano dalle informazioni rilevate attraverso l'analisi della documentazione informativa pubblicata dagli Enti che gestiscono su tutto il territorio nazionale corsi di formazione rivolti a coloro che intendono esercitare la professione di mediatore.

La rilevazione dei Corsi di formazione è avvenuta - analogamente a quanto descritto in precedenza in riferimento alla rilevazione dei centri di mediazione - coerentemente alla definizione di mediazione indicata dalla normativa italiana ed europea. A fronte di tale criterio, sono stati individuati 76 corsi che, pur con notevoli differenze rispetto alla offerta formativa specifica, hanno come medesimo obiettivo la formazione di professionisti che possano applicare lo strumento della mediazione laddove venga definita l'esistenza di un conflitto o controversia che oppone due o più parti¹⁴.

Quanto ottenuto dalle analisi condotte rispetto ai piani didattici di ciascun corso di formazione è stato successivamente organizzato in tabelle che riassumono i dati raccolti per ogni singola area indagata dalla ricerca. Ogni tabella riporta in riga tutte le regioni italiane ed in colonna il dato relativo a ciascun corso di formazione.

I dati sono espressi in frequenza assoluta, ovvero informano il lettore del numero di volte in cui ogni categoria di analisi è presente a livello regionale e nazionale.

La lettura della tabella consente una descrizione della distribuzione delle categorie di analisi a carattere regionale -leggendo la riga corrispondente ad ogni regione - e nazionale, considerando i dati riportati nell'ultima riga.

Una lettura della percentuale delle risposte in relazione alla numerosità dei corsi di formazione considerati, è resa possibile dai grafici a torta che accompagnano la descrizione dei dati riportati in tabella. Mentre la presenza di istogrammi consente una lettura della distribuzione delle frequenze percentuali rispetto alle regioni dove hanno sede i corsi di formazione.

¹⁴ Nel testo della Recommendation No. R (99) 19 of the Committee of Ministers to member States concerning mediation in penal matters, si legge ad esempio che la mediazione (in questo caso in ambito penale) è definibile come «un'attività in cui **una parte terza e neutrale** aiuta due o più soggetti a capire l'origine di un conflitto che li oppone, a confrontare i propri punti di vista e a trovare soluzioni sotto forma di riparazione simbolica prima ancora che materiale». Per una più completa disamina della normativa si veda il capitolo 1.

A fronte dell'applicazione di tale criterio, non sono stati presi in considerazione i servizi che si occupano di mediazione immobiliare (intesa come compravendita di immobili, ovvero come azione di intermediazione tra un venditore e un acquirente) e i servizi di mediazione culturale intesa come intermediazione linguistica e facilitazione della comunicazione.

3.2 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI PERCORSI D FORMAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DELLA TIPOLOGIA DI PERCORSI DI FORMAZIONE ALLA PROFESSIONE DI MEDIATORE PRESENTI SUL TERRITORIO NAZIONALE

3.2.1 Tipologia di percorsi formativi

	Master	Corso formazione	Corso di perfezionamento	Corso professionale	Insegnamento in corso di laurea	Workshop	Seminario	workshop seminari Corsi di formazione	Numero Corsi
Abruzzo	2	2	-	-	-	-	-	-	4
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Campania	2	2	-	1	-	-	-	-	5
Emilia Romagna	1	3	-	-	1	-	-	-	5
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	5	2	0	1	-	-	-	2	10
Liguria	1	3	-	-	-	-	-	-	4
Lombardia	2	8	-	1	-	-	-	-	11
Marche	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	-	-	1	-	-	-	1	-	2
Puglia	1	2	-	-	-	-	-	-	3
Sardegna	3	2	-	-	-	-	-	-	5
Sicilia	1	1	-	-	-	-	-	-	2
Toscana	-	5	-	-	-	-	-	-	5
Trentino Alto Adige	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Umbria	-	2	-	-	-	1	1	-	4
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	2	7	-	-	1	-	-	1	11
Totale	21	43	1	3	2	1	2	3	76

Tabella 29. Tipologia di percorso formativo.

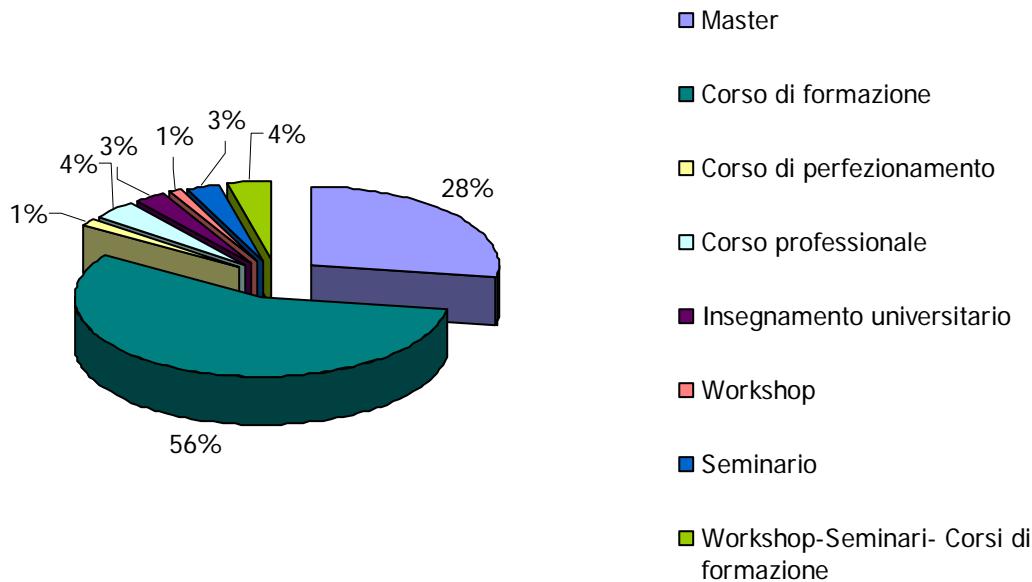


Grafico 30. Distribuzione percentuale su scala nazionale della tipologia di percorso formativo per la professione di mediatore.

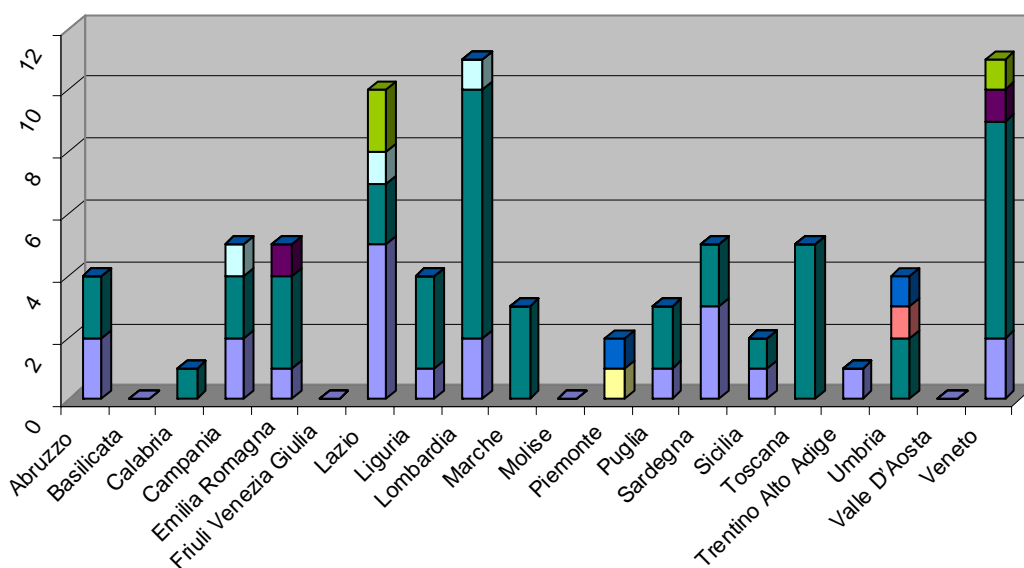


Grafico 31. Distribuzione su scala regionale e nazionale della tipologia di percorso formativo per la professione di mediatore.

Rispetto a quanto emerso in relazione alla tipologia di formazione presente sul territorio nazionale, è possibile mettere in rilievo che il 56% dell'offerta formativa è costituita da corsi di formazione (43 Corsi su 76), il 28% è costituita da master (21 corsi su 76), mentre il rimanente 15% si distribuisce per percentuali dall'1% al 4% per corsi di perfezionamento, corsi professionali, insegnamenti universitari, workshop e seminari.

Relativamente alla distribuzione regionale, i 43 corsi di formazione individuati si distribuiscono nel modo seguente: 8 si svolgono in Lombardia, 7 nel Veneto, 5 in Toscana, 3 nell'Emilia Romagna, in Liguria e nelle Marche, 2 in Abruzzo, in Campania, in Lazio, in Puglia in Sardegna e in Umbria. Per quanto riguarda invece i corsi master, dei 21 master individuati, 5 di questi si svolgono nel Lazio, 3 in Sardegna, 2 in Abruzzo, Campania, Lombardia e Veneto e 1 in Emilia Romagna, Campania, Liguria, Sicilia e Trentino Alto Adige. Il 4% di corsi di perfezionamento si distribuisce invece fra le regioni del Lazio e del Piemonte; i corsi professionali in Emilia Romagna in Liguria e nelle Marche; gli insegnamenti universitari in Emilia Romagna e in Veneto mentre i workshop in Puglia e i seminari in Valle d'Aosta e i seminari in Umbria e Piemonte.

3.2.2 Ambito della formazione

	Familiare	Penale	Civico	Commerciale	Scolastico	Sanitario	Mediazione	Gestione dei conflitti	Mediazione per la pace	Familiare Civico	Familiare Counselor	Familiare Penale Civico	Familiare Comunitario Civico	Familiare Scolastico Penale Civico
Abruzzo	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Campania	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emilia Romagna	2	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1
Liguria	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lombardia	5	-	2	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-
Marche	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piemonte	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puglia	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Sardegna	3	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Sicilia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Toscana	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trentino Alto Adige	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Umbria	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	4	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	1	2	-
Totale	46	2	6	2	1	1	1	2	1	6	1	1	5	1

Tabella 30. Ambito della formazione.

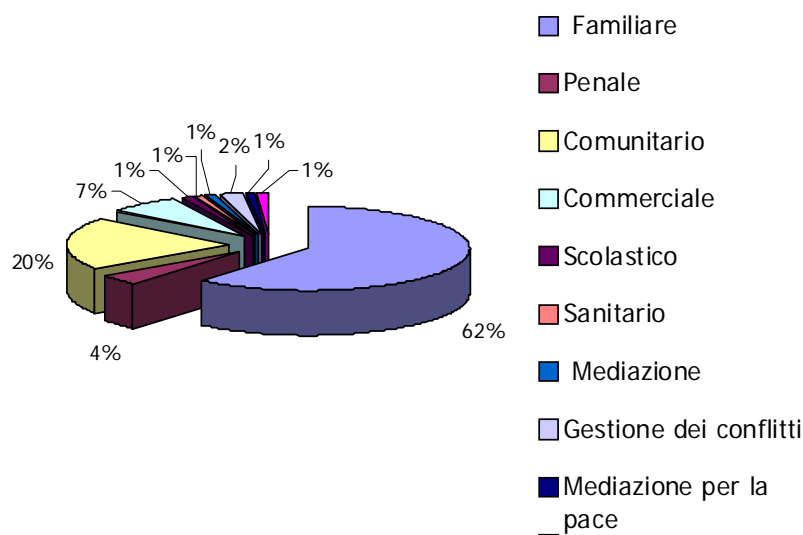


Grafico 32. Distribuzione percentuale su scala nazionale degli ambiti della formazione per la professione del mediatore.

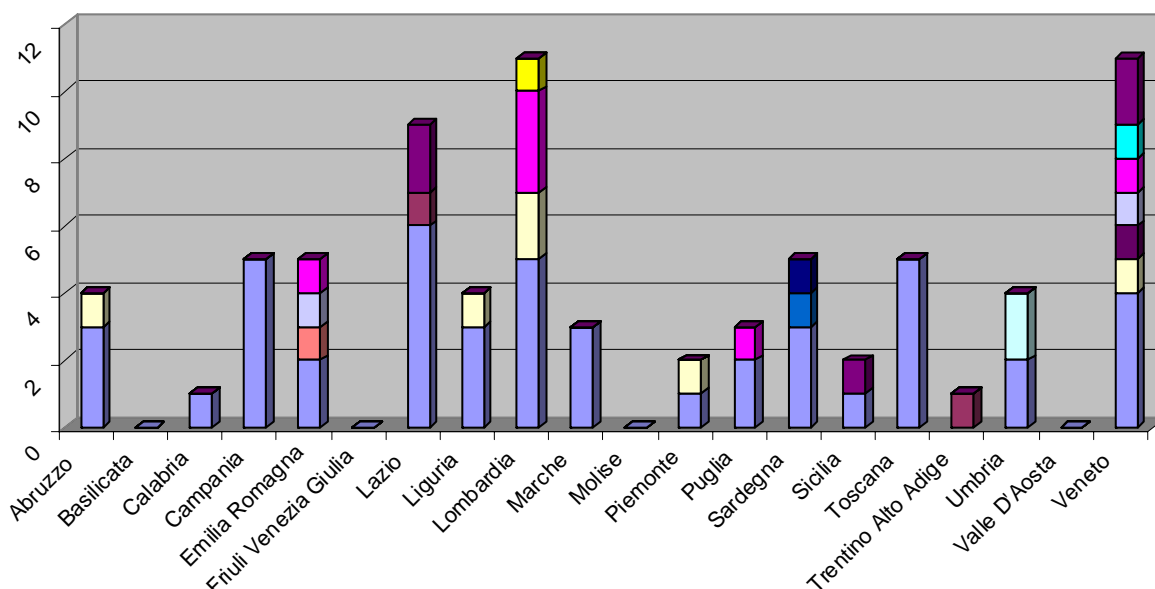


Grafico 33. Distribuzione su scala regionale e nazionale degli ambiti della formazione per la professione del mediatore.

Dall'analisi effettuata rispetto all'ambito su cui verte la formazione, emerge che il 62% dei Corsi riguarda l'ambito familiare, tale percentuale corrisponde a 46 Corsi su 76 distribuiti sull'intero territorio nazionale; relativamente a tale distribuzione 6 Corsi si svolgono nel Lazio, 5 in Lombardia, Toscana e Campania, 4 in Veneto, 3 in Abruzzo, Liguria, Marche e Sardegna, 2 in Emilia Romagna, Puglia e Umbria, 1 in Calabria, Piemonte e Sicilia.

Relativamente alla formazione in ambito civico, si rilevano in quest'ambito il 20% dei Corsi, distribuiti fra le regioni Abruzzo, Emilia Romagna, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sicilia e Veneto.

Il rimanente 18% riguarda gli ambiti Commerciale (7%) nelle regioni Lazio, Sicilia, Umbria e Veneto; Penale (4%) nelle regioni del Lazio, Trentino Alto Adige e Veneto; l'ambito definito genericamente come 'gestione dei conflitti' (2%); vi è infine una percentuale dell'1% per gli ambiti "scolastico", "counselor", "mediazione per la pace", "sanitario" e "mediazione".

3.2.3 Durata del percorso formativo

	Triennale	Biennale	18 mesi	Annuale	9-10 mesi	5-6 mesi	10 settimane	4 settimane	5-10 gg	1-2 giorni	dipende dal corso	Dato non indicato	Numero Corsi analizzati
Abruzzo	1	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	4
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Campania	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	5
Emilia Romagna	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	2	5
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	-	2	-	2	-	-	-	1	1	-	2	1	10
Liguria	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
Lombardia	-	5	-	2	-	1	-	1	1	1	-	-	11
Marche	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Puglia	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
Sardegna	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5
Sicilia	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Toscana	-	3	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	5
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Umbria	-	1	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	4
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	1	4	1	3	-	1	-	-	-	-	1	-	11
Totale	3	30	1	15	2	5	1	2	2	3	3	9	76

Tabella 31. Distribuzione assoluta su scala regionale e nazionale della durata dei percorsi formativi.

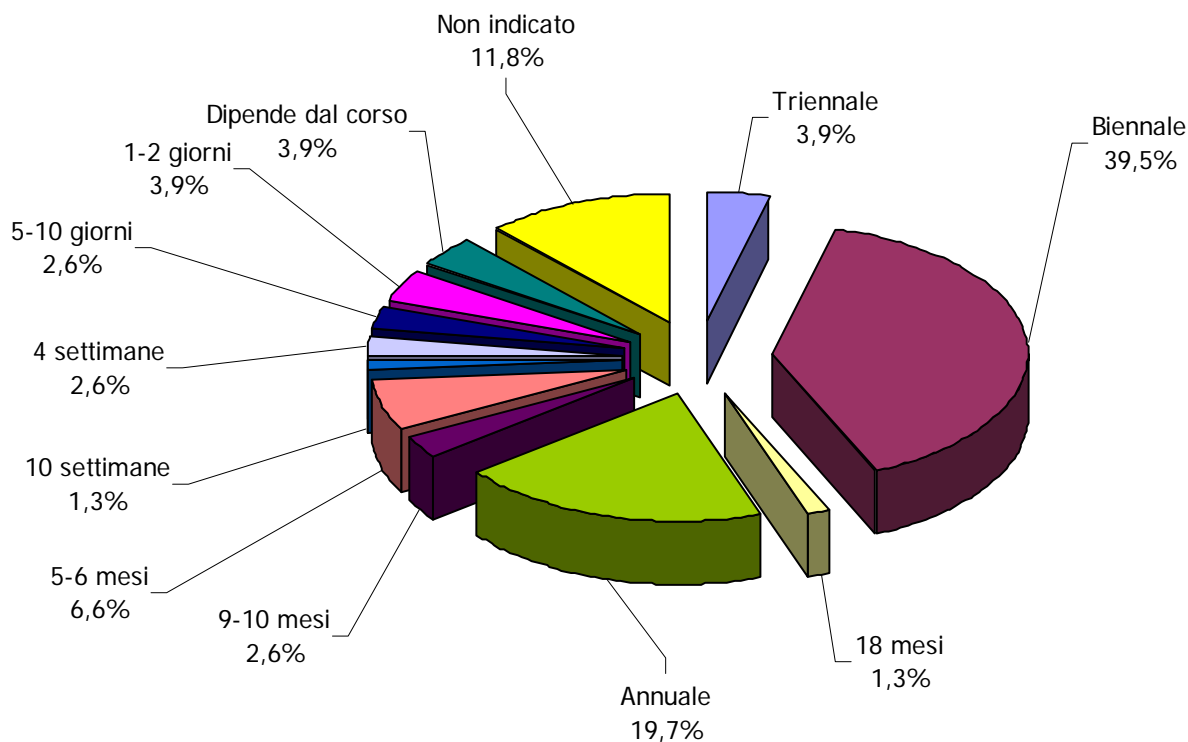


Grafico 34. Distribuzione percentuale su scala nazionale della durata dei percorsi formativi.

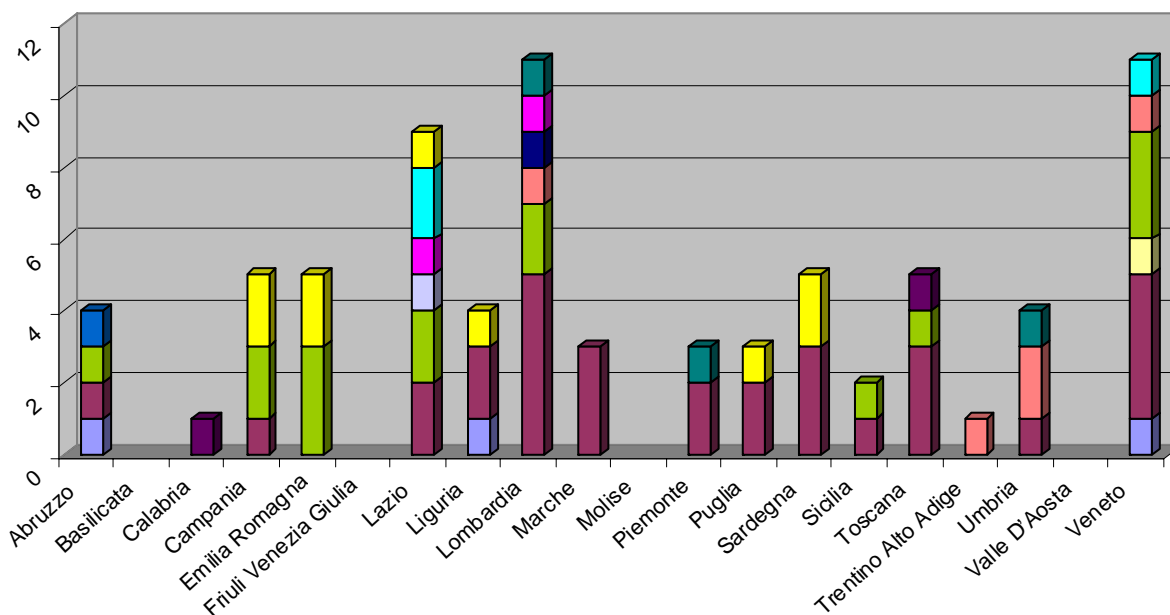


Grafico 35. Distribuzione su scala regionale e nazionale della durata dei percorsi formativi.

3.2.4 Durata del percorso didattico in aula

	Numero corsi analizzati	600 ore	500 ore	480 ore	400 ore	360 ore	350 ore	340 ore	330 ore	320 ore	310 ore	300 ore	264 ore	250 ore	248 ore	240 ore	230 ore	226 ore	225 ore	220 ore	200 ore	198 ore	194 ore	192 ore	180 ore	160 ore	120 ore	100 ore	90 ore	60 ore	32-40 ore	20 ore	12-14 ore	4-8 ore	DIPENDE	NON INDICATO			
Abruzzo	4									1		1										1			1														
Basilicata	0																																						
Calabria	1																									1													
Campania	5															1			1																		3		
Emilia Romagna	5					1				1						1																						2	
Friuli Venezia Giulia	0																																						
Lazio	10								1								1				2								1						2	3			
Liguria	4									1						1			1					1															
Lombardia	11								1	2	1	1				3											1				1							1	
Marche	3											1				1		1																					
Molise	0																																						
Piemonte	2									1																								1					
Puglia	3			1	1																				1														
Sardegna	5									2															2													1	
Sicilia	2													1	1																								
Toscana	5	1					1									2				1																			
Trentino Alto Adige	1																								1														
Umbria	4		1									1																			1			1					
Valle D'Aosta	0																																						
Veneto	11						2	1					1			2							1					1		1						1	1		
Totale	76	1	1	1	1	1	3	1	2	8	1	4	1	1	1	11	1	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	11		

Tabella 32. Numero ore di didattica del percorso formativo

	Da 600 a 401 ore	Da 400 a 301 ore	Da 300 a 251 ore	Da 250 a 201 ore	Da 200 a 151 ore	Da 150 a 101 ore	Da 100 a 51 ore	Da 50 a 4 ore	Dipende tipo di corso	Non indicato
Totale	3	18	5	22	5	1	4	4	3	11

Tabella 33. Distribuzione assoluta su scala nazionale del numero di ore didattiche previste per ciascun percorso formativo (riportate in categorie sintetiche dei dati raccolti).

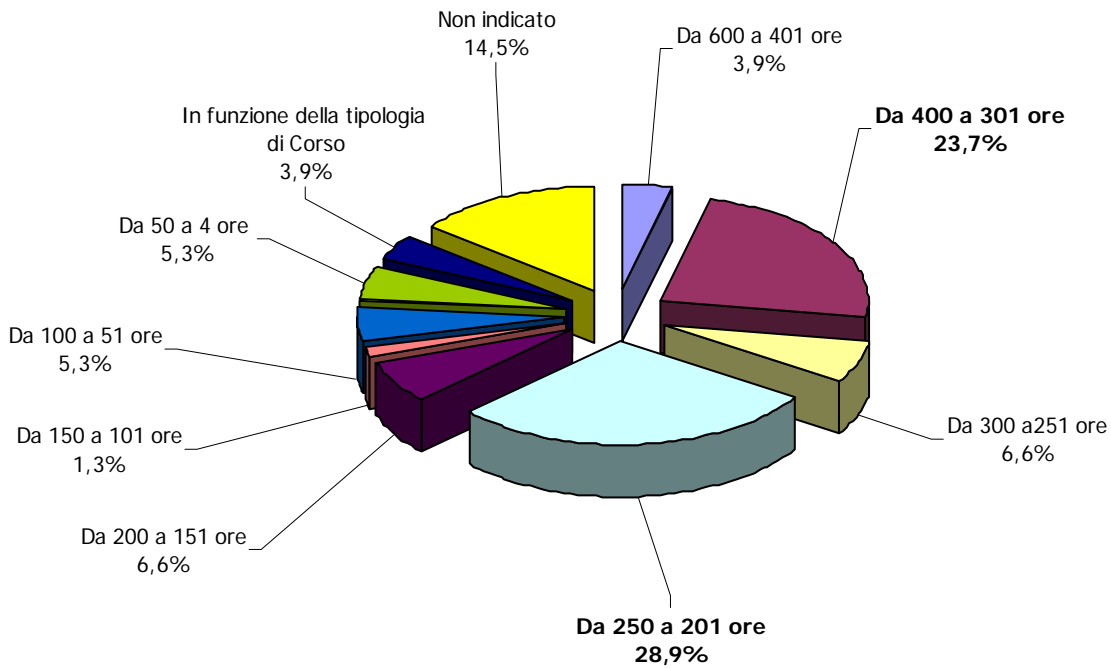


Grafico 36. Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero di ore di didattica previste

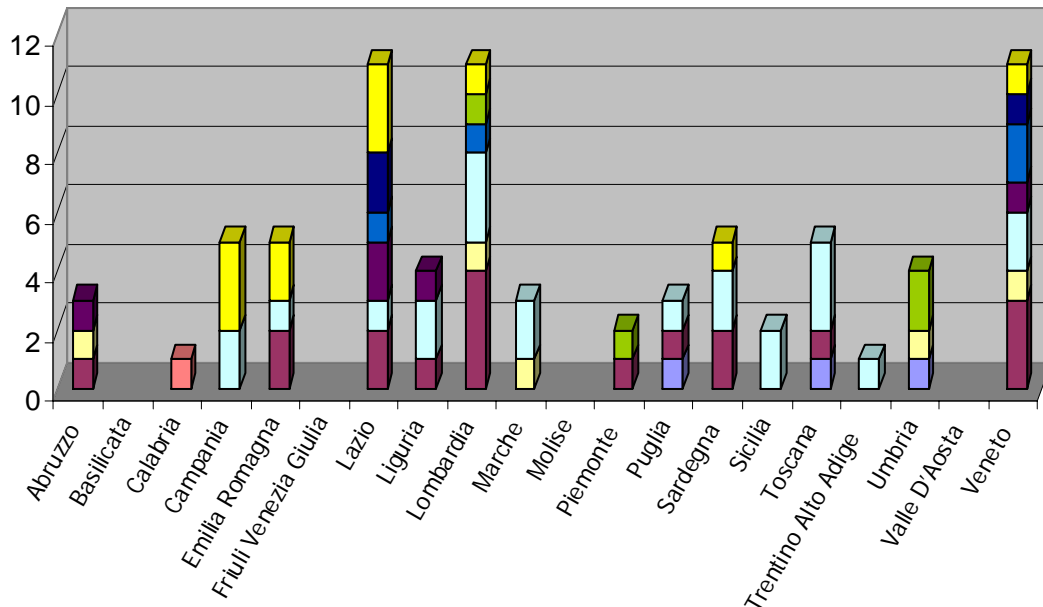
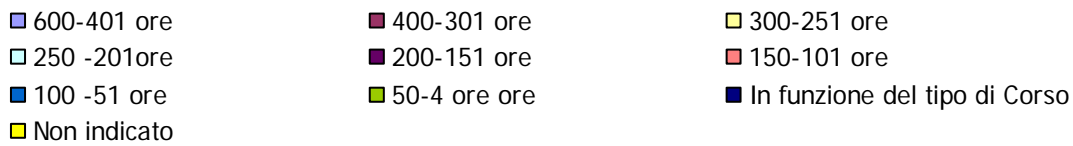


Grafico 37. Distribuzione su scala regionale e nazionale del numero di ore di didattica previste.

Dalle tabelle e dai grafici sopra riportati è possibile mettere in evidenza la distribuzione (in termini di valori assoluti e percentuali) della durata dei percorsi formativi presenti a livello del territorio regionale e nazionale sia in riferimento all'arco temporale (numero di anni, mesi o giorni) indicato per lo svolgimento del corso sia in riferimento al numero di ore di didattica previste all'interno del piano didattico del corso.

In riferimento a quanto emerge in relazione alla **periodo di svolgimento del percorso formativo (intesa come numero di anni, mesi o giorni)**, è possibile rilevare come il 39,5% dei percorsi formativi analizzati (30 corsi su 76) corrisponda a corsi di durata biennale, mentre il 19,7% (15 corsi su 76) corrisponda a percorsi di formazione di durata annuale. Con una percentuale del 6,6% sono stati rilevati percorsi di formazione con una durata compresa fra 5-6 mesi (5 corsi su 76), mentre con una percentuale del 3,9% è stato possibile rilevare percorsi formativi di durata triennale (3 corsi su 76) e percorsi di formazione con una durata di 1 o 2 giorni (3 corsi su 76). Inoltre, con la medesima percentuale del 2,6%, sono stati rilevati percorsi formativi di durata pari a 5-10 giorni (2 corsi su 76), corsi di durata pari a 30 giorni/4 settimane (2 corsi su 76) e corsi di durata pari a 9-10 mesi (2 corsi su 76).

Infine con una percentuale dell'1,3%, sono stati rilevati percorsi di formazione di durata pari a 18 mesi (1 corso su 76) e percorsi di formazione della durata di 10 settimane (1 corso su 76).

L'11,8% dei percorsi formativi non forniscono alcun dato rispetto all'arco temporale entro il quale è previsto che si svolga il percorso formativo.

In riferimento a quanto emerge dall'analisi condotta rispetto al **numero di ore di didattica previste** all'interno dei 76 percorsi formativi analizzati, dalla tabella 22 sopra riportata è possibile rilevare una notevole variabilità del monte orario indicato nell'ambito di ciascun percorso formativo.

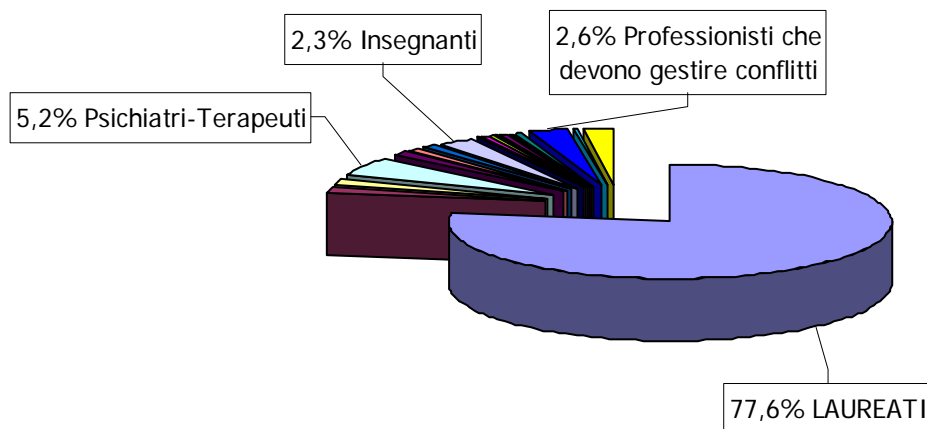
Operando una categorizzazione del numero di ore di didattica previsto all'interno dei percorsi formativi analizzati, è possibile mettere in luce che il 28,9% dei corsi (22 corsi su 76) prevede un numero di ore di didattica compreso fra le 200 e le 250 ore, mentre il 23,7% dei corsi (18 corsi su 76) prevede un numero di ore di didattica compreso fra le 300 e le 400 ore.

Ad una percentuale nettamente inferiore (6,6%) si collocano i percorsi di formazione che prevedono un numero di ore di didattica compreso fra 150 e 200 ore (5 corsi su 76) e i percorsi di formazione che prevedono un numero di ore di didattica compreso fra 250 e 300 ore (5 corsi su 76 corsi analizzati).

Con la medesima percentuale del 5,3% sono stati rilevati invece percorsi formativi che prevedono un numero di ore di didattica compreso rispettivamente fra 50 e 100 ore (4 corsi su 76) e fra 4 e 50 ore (4 corsi su 76); mentre il 3,9% dei percorsi formativi analizzati, prevede un numero di ore di didattica compreso fra 400 e 600 ore (3 corsi su 76). Inoltre, con una percentuale dell'1,3% sono stati rilevati corsi che prevedono un numero di ore di didattica compreso fra 100 e 150 ore.

Infine è possibile considerare come il 14,5% dei percorsi formativi (11 corsi su 76), non fornisca alcun dato in riferimento al numero di ore di didattica previste all'interno del proprio piano didattico.

Dalla rilevazione condotta in riferimento alla durata dei percorsi formativi presenti a livello del territorio regionale e nazionale sia in riferimento all'arco temporale (numero di anni, mesi o giorni) indicato per lo svolgimento del corso sia in riferimento al numero di ore di didattica previste, è possibile dunque considerare come, pur in presenza di una distribuzione dei dati raccolti lungo una diversificata tipologia di dati, sia possibile rilevare un numero maggiore di percorsi di formazione con una durata biennale (39,5%) e annuale (19,7%) e un numero maggiore di percorsi di formazione che prevedono nell'ambito del proprio piano didattico un numero di ore di didattica compreso fra 300 e 400 ore (23,7%) e fra 200 e 250 ore (28,9%).



- Laurea di primo e secondo livello
- Diplomati
- Studenti
- Psichiatri-Neuropsichiatri-Psicoterapeuti-Terapeuti-Conselour
- Pediatri-Medici famiglia
- Notai-Commercialisti-Consulenti del Lavoro-Addetti risorse umane
- Operatori sociali-Operatori Associazioni di volontariato
- Insegnanti
- Polizia giudiziaria
- Giudici
- Formatori
- Ordine degli Avvocati
- Operatori amministrazioni locali-Terzo settore-Ministero dell'Interno
- Conciliatori
- Mediatori
- Tutti coloro che per professione si trovano a gestire un conflitto
- Religiosi
- Non indicato

Grafico 38. Distribuzione percentuale su scala nazionale dei destinatari dei percorsi formativi .

Dalla tabella 33 e dal grafico sopra riportato, emerge come relativamente ai destinatari della formazione alla professione del mediatore, il 77,6% degli enti individua come figura destinataria della formazione quella del laureato, nello specifico, laddove siano specificate, le lauree citate sono Psicologia (46 Corsi su 76), Scienze della formazione (42 Corsi su 76), Giurisprudenza (46 Corsi), Scienze politiche (5 Corsi), Sociologia (34 Corsi), Medicina (26 Corsi), Economia (8 Corsi), Scienze della comunicazione (5 Corsi), Servizio sociale (37 Corsi) e ingegneria (1 Corso).

Il 5,2% degli enti formatori individua inoltre come destinatario lo psichiatra o il terapeuta, il 2,6% professionisti che hanno a che fare con la gestione dei conflitti nel loro lavoro ed il 2,3% gli insegnanti. Vengono inoltre citati come destinatari, con percentuali più basse rispetto a quelle precedentemente citate, le seguenti figure: neuropsichiatri, psicoterapeuti, counselor (2,3%), pediatri e medici di famiglia (1,7%), studenti (1,5%), conciliatori, notai, commercialisti, consulenti del lavoro, addetti alla gestione delle risorse umane (1,2%), operatori sociali, operatori di associazioni di volontariato (1,2%), giudici (0,6%), ordine degli avvocati (0,6%), mediatori (0,6%), polizia giudiziaria (0,3%), formatori (0,3%), religiosi (0,3%); infine il 2,3% degli enti non ha indicato i destinatari.

Relativamente a quanto rilevato è possibile considerare come fra i Corsi di formazione nell'ambito della mediazione non vi siano corsi che prevedono formazione o aggiornamento per coloro che già praticano la mediazione bensì sono rilevabili Corsi che individuano come destinatari figure professionali da formare rispetto a tale ambito, figure che per professionalità o corso di studi si anticipa potrebbero incorrere nella gestione del conflitto.

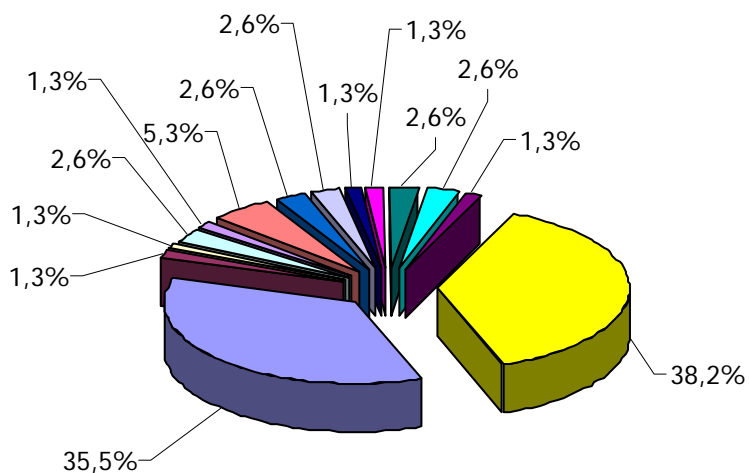
3.3 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI PERCORSI D FORMAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DEI MODELLI OPERATIVI DI RIFERIMENTO DEI PERCORSI FORMATIVI

3.3.1 Modelli teorici-operativi di riferimento dei percorsi di formazione

	Modello Sistemico relazionale	Modello Umanistico	ADR	Modello mediterraneo	Modello costruttivista	Modello ESBI	Modello Trasformativo	Modello Globale	Modello Gestalt	Cognitivo-comportamentale	Interest based method	Modello Dialogico	RAC	Non indicato
Abruzzo	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Campania	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Emilia Romagna	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	2	-	-	4
Liguria	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Lombardia	4	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	3
Marche	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piemonte	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Puglia	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sardegna	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Sicilia	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Toscana	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Umbria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veneto	7	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	1
Totale	27	1	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	29

Tabella 34. Modello teorico-metodologico di riferimento del Corso di formazione.



- Modello Sistemico relazionale
- ADR
- Modello costruttivista
- Modello trasformativo
- Modello Gestalt
- Interest based method
- RAC
- Modello Umanistico
- Modello mediterraneo
- Modello ESBI
- Modello Globale
- Cognitivo-comportamentale
- Modello dialogico
- Non indicato

Grafico 39. Distribuzione percentuale su scala nazionale dei modelli teorico-operativi di riferimento dei percorsi formativi.

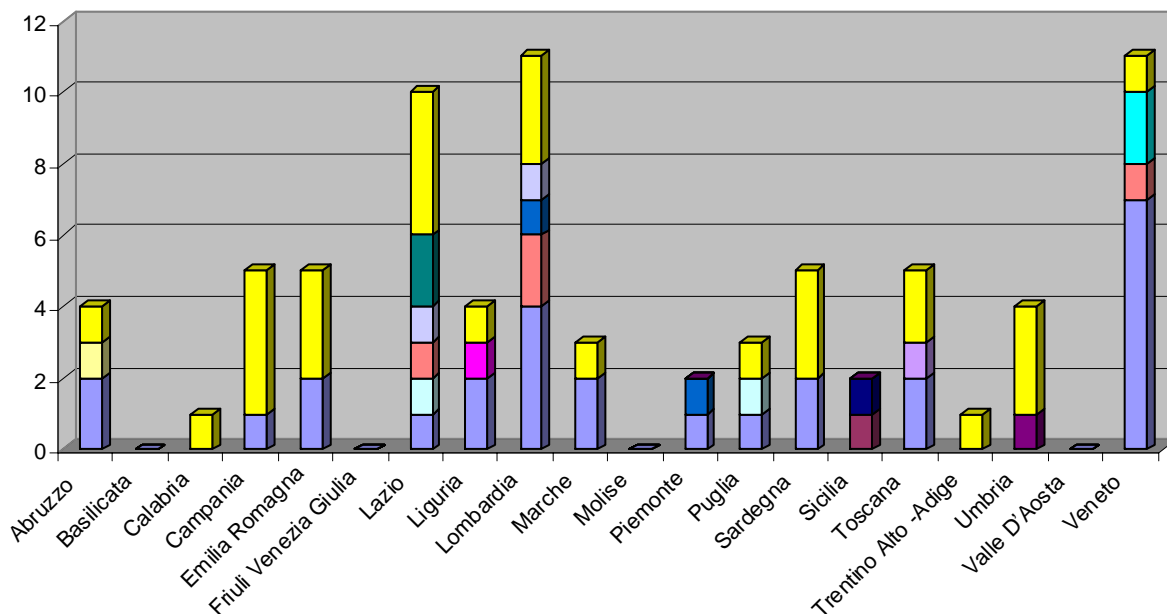


Grafico 40. Distribuzione su scala regionale e nazionale dei modelli teorico-operativi di riferimento dei percorsi formativi

La tabella 34 e i grafici 39 e 40 sopra riportati, illustrano i modelli di riferimento dei corsi di formazione alla professione di mediatore analizzati nell'ambito della presente ricerca.

In relazione a tale area di indagine, è possibile mettere in evidenza come il 35,5% dei percorsi formativi analizzati, utilizza quale riferimento teorico per la mediazione il "modello Sistemico-relazionale" (rispettivamente, come possibile rilevare dalla tabella sopra riportata, nelle regioni Abruzzo, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana e Veneto).

il 5,3% dei corsi analizzati fa riferimento al modello ESBI (1 corso nel Lazio, 2 corsi in Lombardia e 1 corso nel Veneto); il 2,6% dei corsi si avvale dei modelli: "Mediterraneo" (un corso nel Lazio e un corso in Puglia), "Trasformativo" (un corso in Lombardia e un corso in Piemonte), "Globale" (un corso nel Lazio e un corso in Lombardia) e "Dialogico" (2 corsi nel Veneto).

Infine l'1,3% dei percorsi di formazione utilizzano quale riferimento teorico-operativo per la mediazione i modelli "Adr" (un corso in Abruzzo), "Costruttivista" (un corso in Toscana), "Gestalt" (un corso in Sicilia), "RAC" (Resolution Alternative Conflict) (un corso in Umbria) e "Cognitivo comportamentale" (un corso in Liguria).

Infine è possibile evidenziare che 29 Corsi di formazione su 76 - il 38,2% dei percorsi formativi analizzati - non forniscono alcuna informazione rispetto al modello teorico di riferimento.

3.4 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI PERCORSI D FORMAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DEI PIANI DIDATTICI DEI PERCORSI FORMATIVI

3.4.1 Aree di insegnamento previste all'interno del programma didattico dei percorsi di formazione

	PRESUPPOSTI EPISTEMOLOGICI E TEORICI DELLA MEDIAZIONE	CORNICE NORMATIVA DI RIFERIMENTO	ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI DELLA MEDIAZIONE	DEFINIZIONE RUOLO DEL MEDIATORE	DEFINIZIONE MEDIAZIONE	APPLICAZIONE METODOLOGIA DI RIFERIMENTO	ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI MEDIAZIONE	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO/IN TERVENTO DI MEDIAZIONE	Programma didattico non indicato	Numero corsi analizzati
Abruzzo	4	3	2	4	5	4	1	2	-	4
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Campania	5	5	-	1	3	5	2	-	-	5
Emilia Romagna	3	3	-	2	1	3	-	1	2	5
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	5	6	3	4	10	6	2	2	-	10
Liguria	4	3	1	-	4	4	1	0	-	4
Lombardia	7	4	1	3	7	8	4	1	2	11
Marche	2	2	2	-	2	2	-	-	1	3
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	2	1	-	1	1	2	-	-	-	2
Puglia	3	3	1	2	3	3	1	-	-	3
Sardegna	3	2	1	1	3	3	3	2	2	5
Sicilia	2	2	-	1	2	2	1	1	-	2
Toscana	5	5	3	4	5	5	-	-	-	5
Trentino Alto Adige	-	-	1	1	1	1	-	-	-	1
Umbria	1	2	-	2	2	3	-	-	-	4
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	8	7	1	3	8	7	3	3	3	11
Totale	55	48	16	29	48	59	18	12	10	76

Tabella 35. Aree di insegnamento previste all'interno dei programmi didattici dei corsi di formazione analizzati.

L'analisi condotta relativamente alla programmazione didattica dei corsi di formazione presenti sul territorio nazionale, ha consentito di rilevare rispetto ai 66 percorsi di formazione di cui è stato possibile avere a disposizione il programma didattico, la presenza di insegnamenti che possono essere riconducibili alle aree di seguito indicate: Presupposti epistemologici e teorici della mediazione, Definizione di mediazione come strumento operativo, Definizione del profilo di ruolo del mediatore, Applicazione della metodologia di mediazione, Valutazione del Servizio/Intervento di mediazione, Organizzazione del Servizio di mediazione, Aspetti etici e deontologici della mediazione. Il 13% dei percorsi formativi analizzati, viceversa, non indica il programma didattico, rispetto a questa percentuale di corsi (10 corsi su un totale di 76 corsi analizzati) non è dunque possibile offrire elementi rispetto alla programmazione didattica.

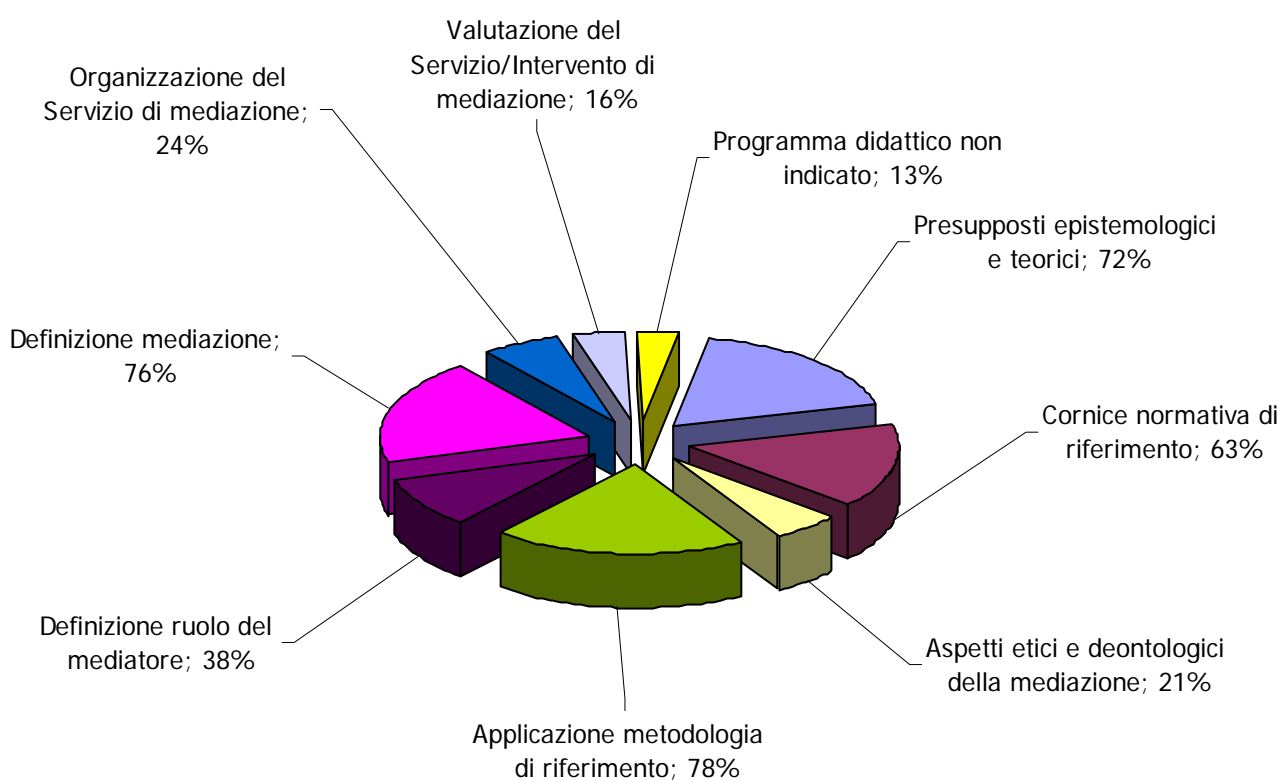


Grafico 41: Distribuzione percentuale su scala nazionale delle aree di insegnamento previste nei percorsi formativi analizzati

La tabella e il grafico sopra riportato consentono di mettere in luce la tipologia di insegnamenti rilevati all'interno della programmazione didattica dei corsi di formazione presenti sul territorio nazionale sia in termini di distribuzione assoluta che percentuale sia rispetto alla distribuzione sul territorio regionale che nazionale.

In riferimento alla rilevazione di queste macro aree di insegnamento è possibile considerare come il 78% dei corsi di formazione (59 corsi su 76) preveda insegnamenti che riguardano l'area di insegnamento: **Applicazione della metodologia di riferimento**. All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono

all'obiettivo di consentire l'acquisizione di competenze di applicazione del metodo di riferimento.

Entrando nel dettaglio rispetto ai contenuti di questa tipologia di insegnamento, all'interno di questa categoria è possibile distinguere:

- Insegnamenti che consentono l'acquisizione di **conoscenze rispetto al modo in cui il mediatore può operare** nell'ambito della propria attività anche in anticipazione di determinate situazioni specifiche (rientrano ad esempio in questa tipologia di insegnamento: *Attivazione/responsabilizzazione dei genitori; Come far venire l'altro in mediazione; Analisi del contesto; Conoscere e saper operare in casi di Parental Alienation Syndrom; L'aiuto alla presa di decisione; Controllo delle proprie emozioni dinanzi all'espressione del conflitto; Accoglienza e contenimento della storia coniugale per porre al centro la coppia genitoriale*).
- Insegnamenti che presentano la metodologia operativa di riferimento con specifico riferimento a come tale metodologia si inserisce all'interno di **strutturazione in differenti fasi del processo di mediazione** (rientrano ad esempio in questa tipologia di insegnamento: *La fase preliminare della Mediazione Familiare: analisi della domanda e valutazione della mediabilità; La prima fase della Mediazione Familiare: la definizione degli obiettivi; Fasi della Mediazione Penale; L'inizio del percorso di mediazione: la prima telefonata, L'accesso della coppia: l'analisi della domanda, il contratto, l'anamnesi e la diagnosi; La terza fase della mediazione familiare: bilancio e congedo*).
- Insegnamenti che riguardano in modo specifico la presentazione di **tecniche e/o strumenti** che possono essere applicati nell'ambito dell'intervento di mediazione (*Tecniche di negoziazione e di problem-solving; Strumenti e tecniche per l'analisi e la valutazione dei conflitti; Tecniche di analisi delle psicopatologie della famiglia; Tecniche di comunicazione efficace; Tecniche di mediazione giuridico-politica; Strumenti e tecniche per la valutazione della struttura e della dinamica delle relazioni familiari, Tecniche di Mediazione I, II e III, Le tecniche avanzate di mediazione per la gestione dei casi complessi*).
- Insegnamenti che vertono sull'approfondimento di passaggi metodologici che caratterizzano in modo peculiare la metodologia di riferimento rispetto ad uno **specifico modello teorico operativo di riferimento** (ad esempio: *Stesura del "menù" dei problemi; Il disegno congiunto; La ricerca del Bisogno Iniziale Collusivo; L'espressione delle emozioni; La trattativa fondata sull'espressione dei bisogni; Il genogramma come strumento per la valutazione del vissuto familiare; Applicazione del metodo di mediazione al contesto familiare, penale e civico: l'utilizzo degli artifici retorici e di altri strumenti metodologici; Il ciclo della Gestalt nel processo di mediazione; Gestione dei conflitti: il modello ESBI; La lettura sistemica del conflitto attraverso l'ipotizzazione*).
- Insegnamenti che riguardano la costruzione del **setting** (*Approntamento del Setting della Mediazione; La formazione del setting*).
- Insegnamenti che approfondiscono la modalità di **gestione dei rapporti con i ruoli** con cui il mediatore potrà interagire nell'ambito della propria attività (*Gestione del rapporto con gli avvocati, i magistrati, gli operatori dei servizi; Mediazione e iter giudiziario: l'intreccio con le altre professioni*).

Il 76% dei percorsi di formazione (55 corsi su un totale di 76 corsi di formazione analizzati) prevede all'interno della propria programmazione didattica insegnamenti riconducibili all'area di insegnamento:

Definizione della mediazione come strumento operativo. All'interno di questa categoria di analisi

sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di conoscenze rispetto alla definizione della mediazione quale strumento operativo. Entrando nel dettaglio rispetto ai contenuti di questa tipologia di insegnamento, all'interno di questa categoria è possibile distinguere:

- Insegnamenti che forniscono una definizione della mediazione in riferimento alla distinzione di differenti **modelli di mediazione** (rientrano ad esempio in questa tipologia di insegnamento: *Mediazione Sistemica e i suoi contesti applicativi, I modelli: psicodinamico, cognitivo-comportamentale, umanistico, sistemico-relazionale, corporeo; I modelli storici di mediazione; La mediazione Facilitativa; La mediazione Valutativa; La mediazione Trasformativa; La mediazione Terapeutica; Modelli di mediazione sociologici; La mediazione familiare nell'ottica pluralistica integrata; Il significato della mediazione globale*).
- Insegnamenti che forniscono una definizione della mediazione in riferimento a specifici **contesti di applicazione** (*La Mediazione scolastica, La Mediazione comunitaria; La mediazione penale; Introduzione alla mediazione sessuale; La mediazione familiare nel setting privato; La mediazione sociale; La mediazione di quartiere; La mediazione sanitaria; La mediazione (o conciliazione) societaria; La mediazione sportiva; la mediazione dei conflitti nel contesto aziendale; Mediazione politica nei conflitti sociali ed istituzionali*).
- Insegnamenti che consentono una definizione della mediazione in riferimento alla **comparazione della mediazione con altre tipologie di intervento** (*Consulenza, mediazione, psicoterapia: differenze metodologiche e possibili connessioni; Consulenza legale, terapia familiare, consulenza familiare e mediazione familiare: caratteristiche e differenze; Counselling, psicoterapia e mediazione familiare: l'analisi della domanda; Differenze tra counselling mediazione e coaching*).
- Insegnamenti che definiscono la mediazione rispetto agli **obiettivi** e ai **requisiti** della stessa (*La definizione dell'obiettivo dell'intervento di mediazione; la definizione dei requisiti del processo di mediazione; Principi, obiettivi e regole della mediazione familiare*).
- Insegnamenti che definiscono la mediazione rispetto ai **bisogni/esigenze** a cui tale strumento consente di rispondere (*La Mediazione come strumento alternativo alla risoluzione delle controversie; Nuovi bisogni familiari e nuove metodologie di intervento: la mediazione; I vantaggi della mediazione*).

Il 72% dei corsi di formazione prevede insegnamenti riconducibili all'area: Presupposti epistemologici e teorici della mediazione. All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di conoscenze relativamente ai presupposti epistemologici e teorici all'interno dei quali si inserisce l'applicazione della mediazione e l'intervento del mediatore.

Entrando nel dettaglio rispetto ai contenuti di questa tipologia di insegnamento, all'interno di questa categoria, sono stati rilevati:

- Insegnamenti che riguardano **elementi epistemologici di riferimento** (rientrano ad esempio in questa tipologia di insegnamento: *Riferimenti epistemologici della mediazione; Epistemologia dei conflitti sociali, Epistemologia del conflitto: tipi di conflitto, Epistemologia del mediatore*).
- Insegnamenti che riguardano **la Psicologia e la Sociologia** quali discipline che possono fornire al mediatore strumenti conoscitivi utili nella gestione del proprio intervento (*Sociologia giuridica della devianza e del mutamento sociale; La teoria dell'attaccamento e gli stili relazionali;*

Psicologia e sociologia del conflitto; Elementi di sociologia del Diritto; Psicologia della separazione e del divorzi; Psicologia della relazione: la teoria dei sistemi motivazionali interpersonali; Transfert e controtransfert, Psicologia della coppia: aspetti relazionali, comunicativi, cognitivi, emotivi, motivazionali e sessuali. Fondamenti di dinamica di gruppo; Psicologia del bambino e psicologia delle funzioni genitoriali; Psicologia scolastica; Psicologia del lavoro; Psicologia generale; Psicologia della devianza).

- Insegnamenti che riguardano i presupposti teorici di riferimento all'interno dei quali si sviluppa il **modello di mediazione specifico** (*Fondamenti del modello sistemico; Gestione dei conflitti: il modello ESBI; Il modello sistemico applicato al contesto relazionale umana*).
- Insegnamenti che riguardano la **riflessione psicologica, sociologica e culturale rispetto al contesto di intervento del mediatore** (*Immagine e trasformazioni sociali della famiglia; Fisiologia e patologia del conflitto coniugale; Ciclo vitale della famiglia e dei sistemi non familiari; Formazione, sviluppo e crisi del rapporto di coppia; Il ruolo dei figli e delle famiglie di origine, La separazione come evento e la crisi dell'identità; Il divorzio psichico e l'elaborazione del lutto; I nuovi partner e le famiglie allargate; La famiglia nella cultura europea cristiana*).
- Insegnamenti che riguardano l'acquisizione di conoscenze relativamente all'**ambito della comunicazione** (*Teorie della comunicazione umana; La comunicazione verbale e non verbale; La pragmatica della comunicazione umana*).
- Insegnamenti che riguardano l'acquisizione di conoscenze relativamente alla **definizione del conflitto** (*Cause e strutture dei conflitti; Gli aspetti emotivi del conflitto; Effetti psicosomatici dei conflitti e tecniche di gestione dello stress; Il conflitto: stili di funzionamento; Tipologia dei conflitti e dinamiche interpersonali*).

Il 63% dei Percorsi di formazione analizzati (48 corsi su 76) prevedono insegnamenti riconducibili alla macro area di insegnamento: **Cornice normativa di riferimento**. All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di conoscenze rispetto alla cornice normativa all'interno della quale si inserisce l'intervento di mediazione. In riferimento a tale categoria sono stati rilevati:

- Insegnamenti che fanno riferimento alla **definizione normativa della mediazione e del ruolo del mediatore** (rientrano ad esempio in questa tipologia di insegnamento: *La cornice della normativa internazionale e italiana sulla mediazione e sul ruolo del mediatore*).
- Insegnamenti che fanno riferimento alle **diverse branche del Diritto** che costituiscono il riferimento normativo rispetto agli specifici contesti giuridici di applicazione della mediazione (*Elementi di diritto di famiglia e quadro legale della separazione e del divorzio; Elementi di diritto penale Elementi di diritto penale e procedura penale; Elementi di diritto minorile*).
- Insegnamenti che riguardano le **leggi che disciplinano aspetti specifici** relativi agli ambiti di applicazione della mediazione (ad esempio: *I figli: diritti e doveri dei genitori; Mediazione sociale: aspetti giuridici e normative correlate; Gli aspetti successori; Famiglia e matrimonio; I figli adottivi: l'adozione nazionale ed internazionale; Gli aspetti patrimoniali della separazione e del divorzio; L'assegnazione della casa familiare*).
- Insegnamenti che riguardano la **normativa europea e/o internazionale in materia di mediazione** (*La mediazione familiare nella Raccomandazione 616/98; Definizioni e attuazione*

negli ordinamenti degli Stati membri; Normativa internazionale, comunitaria e nazionale in tema di ADR; mediazione penale all'interno della cornice normativa nazionale ed europea).

Il 38% dei percorsi formativi (29 su 76) prevede insegnamenti riconducibili all'area: **Definizione del ruolo del mediatore**. All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di conoscenze rispetto all'obiettivo e alle competenze del ruolo di mediatore.

In riferimento a tale categoria sono stati rilevati:

- Insegnamenti che fanno riferimento ai **requisiti di ruolo** del mediatore (rientrano ad esempio in questa tipologia di insegnamento: *Il mediatore familiare come terzo equidistante e neutrale; La definizione dei requisiti del ruolo del mediatore; Il mediatore familiare con formazione giuridica: specificità e peculiarità*).
- Insegnamenti che fanno riferimento alla definizione dell'**obiettivo di ruolo** del mediatore (*La definizione dell'obiettivo del mediatore*)
- Insegnamenti che fanno riferimento alla definizione delle **competenze** del mediatore (*Le competenze del mediatore: ascolto attivo, empatia, abilità comunicative; La definizione delle competenze di ruolo del mediatore*)
- Insegnamenti che riguardano le **caratteristiche riferibili alla persona** che esercita il ruolo di mediatore (*Stili cognitivi del mediatore e stili di mediazione; Tratti di personalità del mediatore e stili di mediazione; Psicologia del mediatore e psicologia dei clienti in mediazione; Le difficoltà del mediatore; Le abilità del mediatore*)

Nel 24% dei percorsi formativi analizzati (18 corsi su 76) sono stati rilevati insegnamenti riconducibili all'area di insegnamento: **Organizzazione del Servizio di mediazione**. All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di competenze rispetto alla organizzazione, gestione e promozione di un Servizio di mediazione.

In relazione a questa tipologia di insegnamento, all'interno di questa categoria sono stati rilevati insegnamenti che riguardano la **costituzione e l'avviamento di un Servizio** di mediazione familiare, la **promozione dell'attività di mediazione** (*La sensibilizzazione alla mediazione familiare: incontri con insegnanti, assistenti sociali, educatori, Avvocati e Magistrati*) e la **promozione del Servizio di mediazione** all'interno della rete dei Servizi (*Marketing per il mediatore; Cura dell'immagine del servizio di mediazione familiare: informazione e promozione presso cittadini, operatori, istituzioni; Come crearsi una rete di invio; Come cogliere eventuali opportunità offerte da Enti pubblici; Come preparare e presentare un progetto di servizio di mediazione familiare*).

Il 21% dei percorsi di formazione analizzati (16 corsi su 76) prevede insegnamenti che sono riconducibili alla macro area: **Aspetti etici e deontologici della mediazione**. All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di conoscenze relativamente a principi etici e deontologici all'interno dei quali il mediatore può operare.

Il 16% dei percorsi formativi (12 corsi su 76) prevede insegnamenti che possono essere ricondotti alla macro area di insegnamento: **Valutazione del Servizio/Intervento di mediazione**.

All'interno di questa categoria di analisi sono stati presi in considerazione gli insegnamenti previsti all'interno della offerta didattica che rispondono all'obiettivo di consentire l'acquisizione di competenze relativamente alla valutazione dell'intervento di mediazione e/o del Servizio.

In riferimento a tale categoria sono stati rilevati:

- Insegnamenti che fanno esplicito riferimento alla **valutazione dell'efficacia dell'intervento**, ovvero a valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi dell'intervento di mediazione (*La valutazione dell'efficacia dell'intervento e il protagonismo della comunità locale; La valutazione dell'efficacia dell'intervento*).
- Insegnamenti che fanno riferimento a metodologie di **valutazione dell'esito dell'intervento** (*Il follow-up e la ricerca in Mediazione Familiare: analisi dei risultati e riflessioni; La verifica del risultato e il trasferimento degli accordi nel processo*).

3.4.2 Lo stage professionalizzante previsto nell'ambito dei percorsi di formazione

	20 ore	40 ore	50 ore	60 ore	70 ore	80 ore	90 ore	100 ore	180 ore	250 ore	280 ore	3 giorni consecutivi	Si stage	Stage Facoltativo	Dato non indicato	Numero Corsi analizzati
Abruzzo	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Campania	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	5
Emilia Romagna	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	1	4	10
Liguria	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	4
Lombardia	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8	11
Marche	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Puglia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3
Sardegna	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	5
Sicilia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Toscana	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	1	5
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Umbria	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	4
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	7	11
Totale	3	5	1	7	2	1	1	4	1	1	1	1	7	3	38	76

Tabella 36. Svolgimento e numero ore di stage previste all'interno del piano didattico del corso.

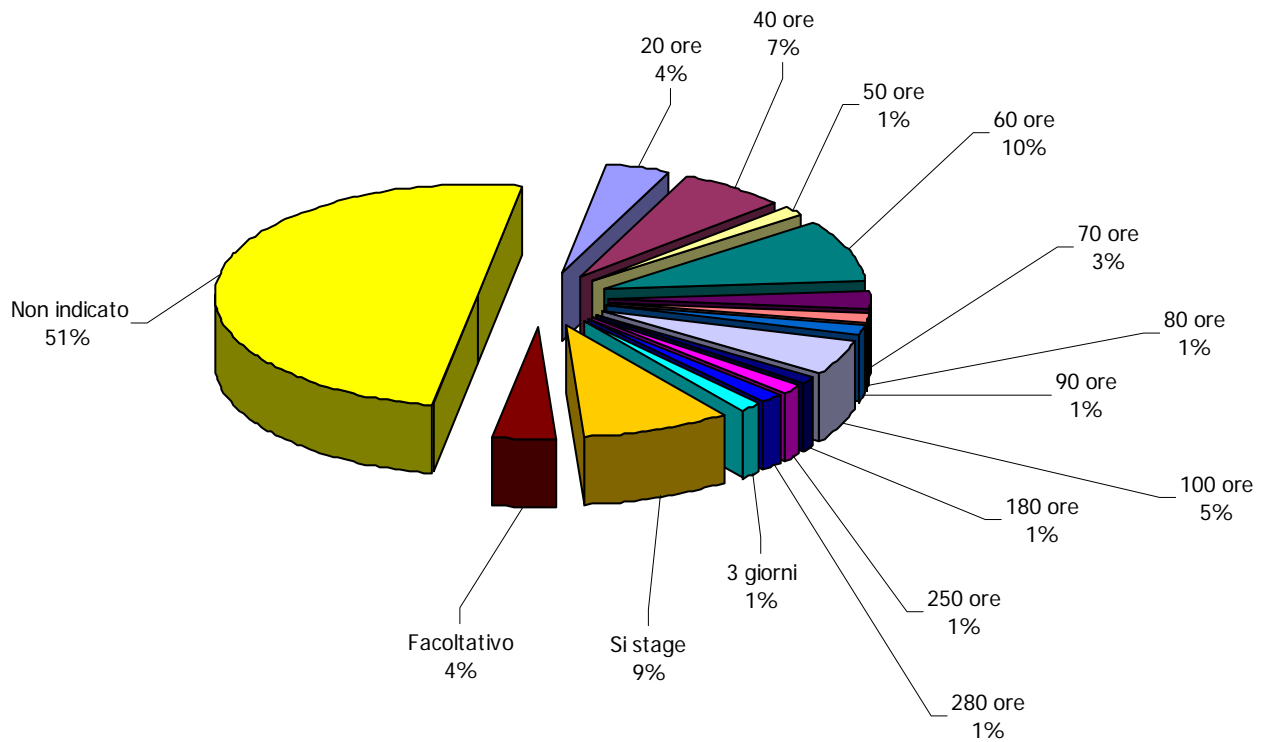


Grafico 42: Distribuzione percentuale su scala nazionale del numero ore di stage previste all'interno dei piani didattico dei corso formativi

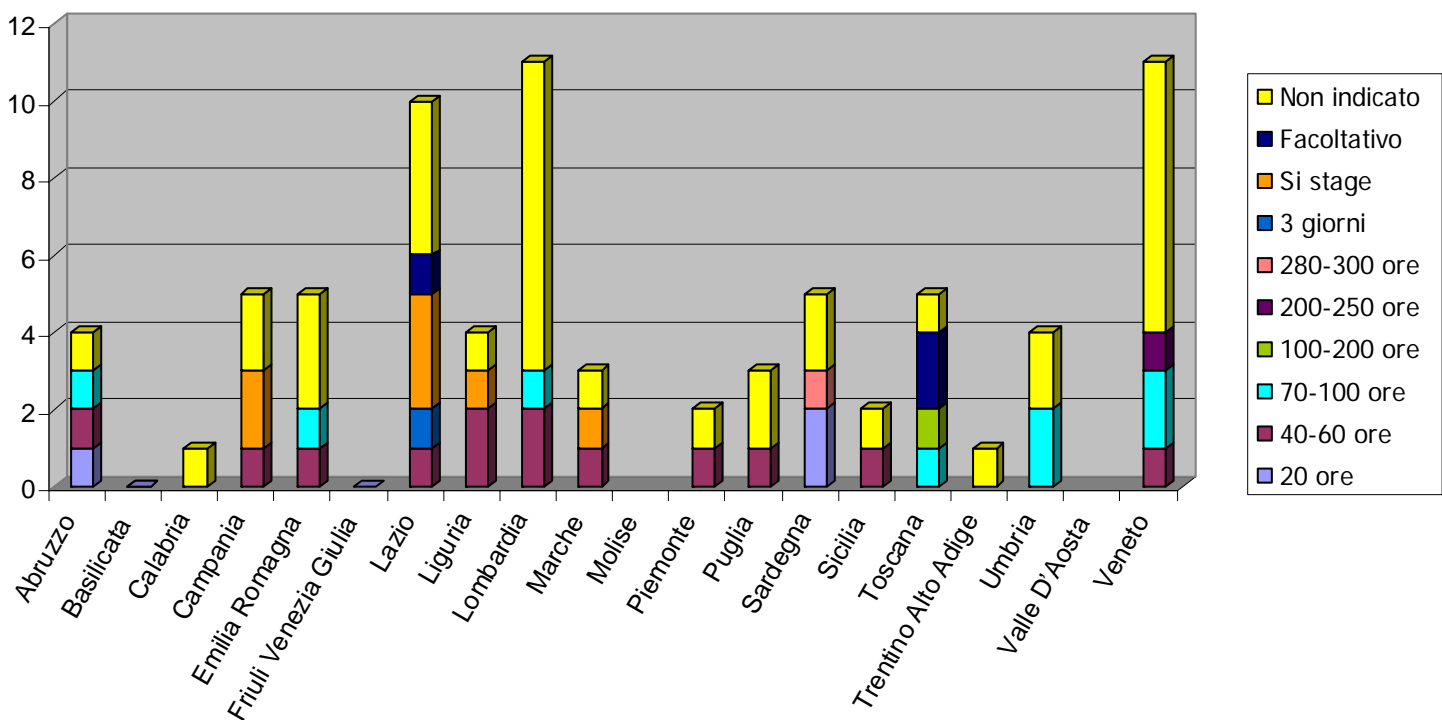


Grafico 43: Distribuzione su scala regionale del numero ore di stage previste all'interno dei piani didattico dei corso formativi analizzati

L'analisi condotta relativamente a quanto previsto dai corsi di formazione analizzati in riferimento allo svolgimento di stages, ha consentito di rilevare che nella presentazione del piano didattico del 51% dei corsi analizzati (38 corsi su 76) non viene indicato alcun elemento che possa consentire di rilevare la possibilità o l'obbligo per i formandi di svolgere un periodo di stage in itinere o al termine del percorso formativo.

Nel 9% dei piani didattici dei corsi di formazione analizzati (7 corsi su 76) è stato invece rilevato come il corso preveda lo svolgimento da parte dei formandi di uno stage di cui non viene indicato il monte ore previsto per lo svolgimento di questa attività.

Dall'analisi condotta è stato inoltre possibile rilevare come nel 4% dei corsi di formazione analizzati (3 corsi su 76) sia previsto lo svolgimento di un periodo di stage, ma che tale attività è considerata facoltativa e dunque non vincolante rispetto all'ottenimento del titolo rilasciato dal corso di formazione.

Nel 10% dei corsi di formazione analizzati (7 su 76 corsi), è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 60 ore; nel 7% dei corsi di formazione (5 corsi su 76), è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 40 ore; nel 5% dei corsi di formazione (4 corsi su 76), è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 100 ore; nel 4% dei corsi di formazione (3 corsi su 76), è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 20 ore; nel 3% dei corsi di formazione (2 corsi su 76), è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 70 ore; infine con la medesima percentuale dell'1%, è stato possibile rilevare periodi stage della durata di 50 ore, 80 ore, 90 ore, 180 ore, 250 ore, 280 ore e 3 giornate consecutive.

Dalla analisi effettuata, è dunque possibile rilevare come quanto previsto rispetto allo svolgimento di stages nell'ambito dei percorsi di formazione presenti sul territorio nazionale e analizzati dalla presente ricerca, presenti una notevole diversificazione sia in relazione alla configurazione dello svolgimento dello stage 'obbligatorio', 'facoltativo' o 'non presente' sia rispetto alla durata del periodo di stage in termini di numero ore/giornate previste.

3.5 PRESENTAZIONE DEI DATI RELATIVI AI PERCORSI D FORMAZIONE OGGETTO DI INDAGINE DELLA RICERCA:

ANALISI DEI METODI UTILIZZATI PER LA VALUTAZIONE DEL CORSO

3.5.1 Metodi di valutazione dell'offerta formativa

	Discussione elaborato finale	Valutazione corso e docenti	questionari e discussioni di gruppo	Supervisione	Schede di soddisfazione	Valutazione iniziale, parziale e finale (es. delle competenze)	Colloqui con allievi	Analisi degli indicatori di risultato a t0 e t1	Prova d'esame	Non indicato
Abruzzo	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Campania	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
Emilia Romagna	1	-	-	-	-	-	-	-	1	3
Friuli Venezia Giulia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Lazio	1	2	-	-	-	-	-	-	5	2
Liguria	3	-	-	2	-	-	-	-	2	0
Lombardia	3	1	-	-	-	-	-	-	2	5
Marche	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Piemonte	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0
Puglia	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Sardegna	1	-	-	1	-	-	-	-	1	2
Sicilia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Toscana	-	-	-	-	-	-	1	-	2	2
Trentino Alto Adige	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
Umbria	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Valle D'Aosta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Veneto	2	-	1	-	-	1	-	2	3	4
Totale	15	3	1	3	3	2	1	2	22	43

Tabella 37. Metodo di valutazione dell'efficacia dell'offerta formativa.

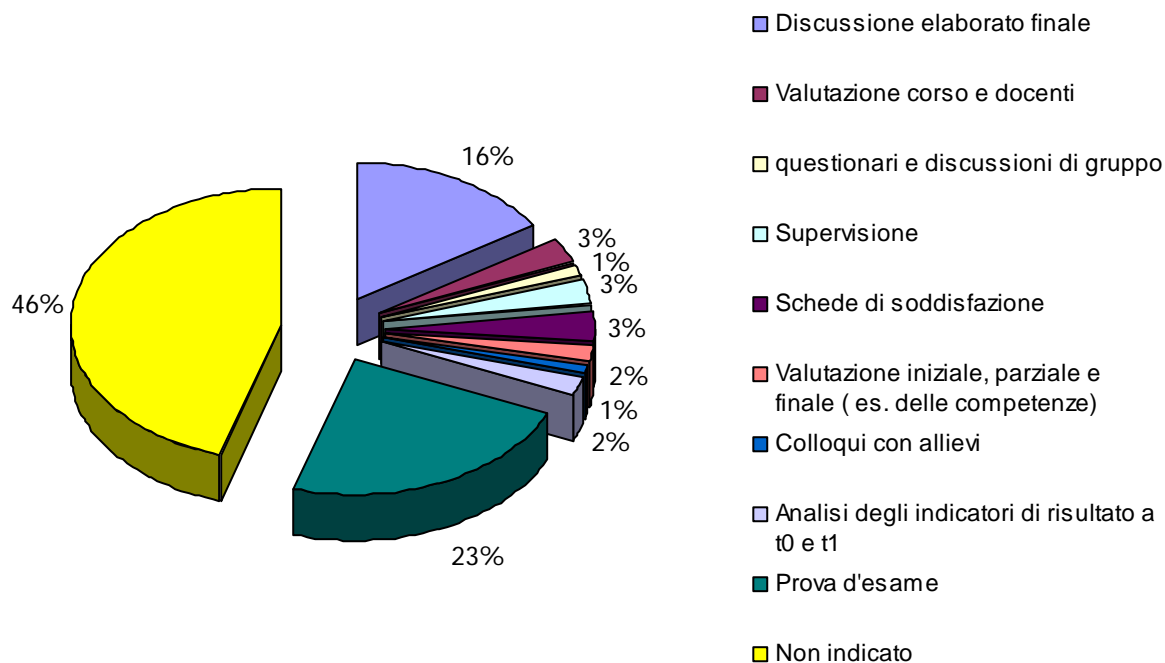


Grafico 44. Distribuzione percentuale su scala nazionale dei metodi di valutazione dell'offerta formativa.

Dalla tabella sopra riportata e dai grafici emerge come in 15 corsi su 76 (corrispondente al 16% dei percorsi formativi analizzati), venga utilizzato come metodo per la valutazione del corso la discussione di un elaborato finale per valutare il raggiungimento, da parte dei corsisti, degli obiettivi formativi che il percorso si propone di raggiungere. In altri casi la modalità di valutazione della formazione erogata avviene attraverso la valutazione del corso e dei docenti (3 corsi su 76), attraverso questionari e discussioni di gruppo (1 corso), o attraverso la somministrazione di schede di soddisfazione (3 corsi).

La verifica degli obiettivi formativi viene effettuata anche attraverso differenti forme di valutazioni applicate all'inizio, in fasi intermedie e al termine dell'insegnamento (2 corsi).

Ancora, percorsi formativi si avvalgono di colloquio con i corsisti (1 corso su 76) e di attività di supervisione (3 corsi), come strumenti per valutare il percorso formativo. Inoltre, con una frequenza di 2 corsi su 76, la valutazione del percorso formativo erogato prevede l'analisi degli indicatori di risultato relativamente ai protocolli compilati dai corsisti all'inizio del percorso formativo (ad un tempo definito t0) e al termine del percorso (ad un tempo definito t1) attraverso l'utilizzo di una specifica metodologia di analisi dei dati testuali informatizzati.

Il 23% dei percorsi di formazione analizzati (22 corsi), prevede invece lo svolgimento di una prova d'esame: in alcuni casi le prove sono intermedie o somministrate al termine di ogni insegnamento, in altri casi, la prova è prevista alla fine del percorso formativo, obbligatoria o facoltativa, e prevede talvolta l'istituzione di una Commissione d'esame.

È possibile evidenziare infine, che il 46% dei percorsi formativi analizzati non fornisca alcuna indicazione relativamente le modalità per la valutazione del corso.

Considerazioni e proposte conclusive

Il lavoro svolto nell'ambito del presente progetto di ricerca nasce dall'esigenza espressa con lungimiranza dal Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi in merito alla necessità di disporre di una definizione precisa del profilo di competenze e delle esigenze formative del mediatore e di approfondire le dimensioni reali e potenziali dello sviluppo della mediazione quale strumento a disposizione del sistema giudiziario. In risposta a tale esigenza il presente contributo ha inteso offrire gli elementi utili per poter operare una riflessione critica rispetto alla possibilità che la mediazione possa essere considerata uno strumento non solo alternativo, ma anche risolutivo per l'attuale situazione di stallo in cui versa il sistema giuridico italiano e dunque rispetto alla possibilità che l'esercizio della professione del mediatore possa costituire una concreta possibilità di investimento professionale.

LA DEFINIZIONE DELLA MEDIAZIONE E DEL PROFILO DI RUOLO DEL MEDIATORE

In riferimento all'obiettivo posto, il presente contributo parte da una disamina della normativa nazionale ed europea in materia di mediazione a fronte della quale sono stati analizzati gli elementi definitori presenti a livello normativo relativamente alla mediazione quale processo a disposizione del Sistema giudiziario.

L'analisi della normativa di settore relativamente agli ambiti penale, familiare, civico e commerciale, ha consentito di rilevare come, relativamente alla definizione di mediazione, del ruolo e degli obiettivi di ruolo del mediatore, la legislazione attuale e relativa ai quattro ambiti considerati, configuri tali aspetti coerentemente con i principi del Paradigma di Giustizia Riparativo entro cui la mediazione si colloca¹⁵.

Quanto emerso dall'analisi della normativa consente di considerare come:

- la mediazione, a prescindere dall'ambito specifico di applicazione, si configura come un procedimento, ovvero un processo, attraverso cui le parti gestiscono in modo alternativo (rispetto ad una modalità di tipo giudiziale) il conflitto e la controversia. **La caratteristica di "alternatività" si definisce in primo luogo a partire dal focus del procedimento stesso, che, individuando il conflitto come spartiacque, si rivolge alle conseguenze dello stesso piuttosto che all'origine o alla causa che ne ha determinato l'insorgere**; secondariamente, **assume carattere alternativo il ruolo attribuito alle parti nel processo in atto**, in quanto le stesse vi partecipano volontariamente e attivamente, **avvalendosi del ruolo di un esperto (il mediatore) terzo e indipendente rispetto alle parti, che viene riconosciuto come facilitatore del processo in atto e al quale non spetta la decisione rispetto ad un possibile accordo, che invece rimane appannaggio delle parti stesse.**
- La mediazione si configura come un procedimento che consente di *"prevenire e dirimere le controversie"* definendo il mediatore come un ruolo che **agisce non solo nella gestione, ma anche in anticipazione della possibilità di generazione di un conflitto o di una controversia. Il mediatore non concentra le proprie azioni sul tentativo di ripristinare un ordine violato** (Paradigma di Giustizia Sanzionatorio), viceversa, concentrandosi sulle conseguenze del conflitto (Paradigma di Giustizia Riparativo), può intervenire in ottica di promozione di una realtà condivisa dalle parti, differente da quella che si anticipa possa generare conflitto.

¹⁵ Per una presentazione esaustiva dell'analisi della normativa effettuata relativamente alla definizione di mediazione, ruolo del mediatore e obiettivi del ruolo di mediatore, si veda Capitolo 1 - §.3, 4 e 5 (pag 8-22).

- Il ruolo del mediatore può essere considerato non solo come ruolo che interviene nella gestione della controversia o del conflitto, ma come colui che coadiuva le parti nella generazione di una realtà terza non anticipata dalle parti stesse e che **in tale processo costruttivo fornisce loro strumenti e competenze che non si esauriscono nell'individuazione di un accordo, bensì si inseriscono in una traccia di incremento di competenze gestionali laddove l'accordo diviene una delle possibili strategie** che le parti possono mettere in campo per la gestione autonoma del conflitto o della controversia. L'obiettivo di ruolo del mediatore non si configura dunque in termini di potere decisionale o di definizione di un accordo, bensì come un ruolo di coadiuvo alle parti nell'innescare e costruzione di un processo di gestione del conflitto generato dalle parti stesse, in una ottica di acquisizione di competenze di gestione autonoma dello stesso. **In tal senso, è possibile considerare come il ruolo del mediatore non sia circoscritto alla gestione del singolo conflitto, bensì sia esteso alla comunità tutta.** Ciò nella misura in cui il mediatore mette le parti nelle condizioni di acquisire competenze di gestione da mettere in campo in diversi ambiti, muovendosi in una ottica di promozione di un Paradigma di tipo Riparativo laddove l'autore del successo dell'intervento non è il giudice o un decisore terzo, bensì il contesto e le parti che hanno generato il conflitto.
- La mediazione come processo di risoluzione del conflitto in un ottica di Giustizia riparativa, si può dunque definire efficace laddove le parti costruiscano competenze di anticipazione in merito alle conseguenze di quanto realizzato. **Un processo di mediazione, pertanto, sarà efficace, ovvero avrà raggiunto l'obiettivo delegatogli dal sistema normativo, non solo quando consente di costruire un accordo, ma ancor più quando consente alle parti di individuare strategie utili alla gestione delle situazioni di cui sono protagonisti** nell'ottica della generazione di una realtà altra da quella del conflitto o controversia. In tale senso la mediazione non configura vincitori o perdenti, ma contribuisce alla costruzione di competenze che riguarda entrambe le parti¹⁶, competenze che potranno essere utilizzate nella gestione di situazioni e contesti relazionali differenti da quelli che hanno reso necessaria l'attivazione del processo di mediazione.

¹⁶ A fronte dei principi che ispirano l'esercizio della mediazione si evince come la stessa rappresenti un'occasione di promozione di un sistema di Giustizia Riparativo che, restituendo alle parti la potestà decisionale in merito alle possibili modalità di gestione del conflitto, si viene a contrapporre ad un Paradigma di Giustizia di tipo sanzionatorio.

DEFINIZIONE DEL PROFILO DI COMPETENZE DEL MEDIATORE

A fronte della analisi della normativa e degli elementi testé sintetizzati¹⁷, il presente lavoro prosegue, dunque, operando una definizione del profilo di competenze necessario per il perseguimento degli obiettivi delegati al ruolo del mediatore dal Sistema normativo. Dall'analisi della normativa di settore è emerso infatti, come **il ruolo del mediatore si configuri, per il raggiungimento degli obiettivi a lui delegati, quale punto di snodo fra differenti professionalità a cui è richiesta l'acquisizione di specifiche conoscenze e l'esercizio di altrettanto specifiche competenze per poter perseguire i propri obiettivi con efficacia ed efficienza.** In particolare, le conoscenze tecniche richieste al mediatore sono definite dall'ambito di applicazione della mediazione (ad esempio la normativa di settore o la conoscenza della realtà territoriale in cui il mediatore opera) e pertanto possono variare a seconda che il mediatore operi in ambito familiare, civico, penale o commerciale (ad esempio il mediatore che opera all'interno dell'ambito familiare, deve poter disporre di conoscenze tecniche rispetto al Diritto di famiglia). Possedere conoscenze specifiche anche molto accurate, non è però sufficiente al perseguimento degli obiettivi delegati al mediatore, che richiede altresì l'esercizio di competenze che gli consentano di utilizzare con efficienza le conoscenze stesse. **Al mediatore è richiesto pertanto, oltre all'acquisizione di conoscenze tecniche rispetto all'ambito specifico di intervento, lo sviluppo di competenze che si pongono in termini di adeguatezza sia con gli obiettivi definiti dalla normativa di settore sia con i principi del Paradigma di Giustizia Riparativo ai quali risponde lo strumento della mediazione**¹⁸.

PSICOLOGO E MEDIAZIONE

A fronte della definizione del profilo di competenze del mediatore, il presente contributo ha successivamente preso in esame le esigenze formative di cui necessita in modo specifico la figura professionale dello psicologo che intenda utilizzare lo strumento della mediazione e dunque esercitare le competenze richieste al mediatore per la gestione del conflitto o controversia¹⁹.

L'analisi condotta mette in luce la presenza di competenze che caratterizzano entrambi i profili di ruolo, la presenza di conoscenze specifiche che riguardano il ruolo del mediatore e delle altrettanto specifiche competenze che lo psicologo ha la necessità di sviluppare per utilizzare con efficacia ed efficienza lo strumento della mediazione.

È possibile mettere in evidenza come lo psicologo eserciti nella sua professione competenze necessarie all'utilizzo dello strumento della mediazione (ad esempio competenze di comunicazione strategica, competenze di anticipazione, di progettazione, di osservazione, monitoraggio e di valutazione dell'efficacia) per quanto i due ruoli differiscono in relazione all'ambito di applicazione del proprio intervento, agli obiettivi delegati ai rispettivi ruoli e alla tipologia di interlocutori con cui il professionista interagisce. Emerge dunque come, seppur lo psicologo sia nelle condizioni di poter esercitare delle competenze spendibili anche nell'utilizzo dello strumento della mediazione, risulti al contempo necessaria l'acquisizione di conoscenze

¹⁷ Per una presentazione esaustiva dell'analisi della normativa effettuata relativamente alla definizione di mediazione, ruolo del mediatore e obiettivi del ruolo di mediatore, si veda Capitolo 1 - §.3, 4 e 5 (pag 8-22).

¹⁸ La definizione delle conoscenze e delle competenze necessarie al mediatore per il raggiungimento degli obiettivi di ruolo delegatigli è sviluppata all'interno del Capitolo 1- §. 7 (pag.25-27).

specifiche legate all'utilizzo di tale strumento, che consentano allo psicologo l'applicazione di competenze acquisite in un ambito differente: quello della gestione del conflitto e della controversia (sia esso in un contesto clinico, sociale o commerciale). Si rende dunque necessario, ad esempio, l'incremento di conoscenze specifiche legate a alla realtà territoriale locale, italiana ed estera in riferimento alle risorse del territorio (uffici e servizi) ed ai relativi obiettivi e competenze, per poter progettare interventi di mediazione che possano avvalersi delle risorse presenti nel contesto in cui si sviluppano la controversia e il conflitto. In relazione alla configurazione del ruolo di mediatore quale snodo tra differenti progettualità, l'utilizzo dello strumento della mediazione richiede altresì l'acquisizione di competenze di gestione della comunicazione con parti che sono tra loro in conflitto o controversia e la conseguente gestione della propria terzietà in relazione ai processi di mantenimento del conflitto in essere, nonché il supporto alle parti nella costruzione e consolidamento di obiettivi che siano condivisi²⁰.

In conclusione, l'analisi condotta ha consentito di mettere in luce come lo psicologo che intenda utilizzare lo strumento della mediazione abbia l'esigenza di incrementare la propria formazione in relazione a specifiche conoscenze e competenze caratteristiche e costitutive del ruolo di mediatore; da qui la necessità di intraprendere un percorso formativo che fornisca, da un lato, le conoscenze tecniche indispensabili per gestire un processo di mediazione all'interno dello specifico ambito applicativo (familiare, penale, civico o commerciale), e, dall'altro, che implementi specifiche competenze d'utilizzo di tali conoscenze in riferimento all'obiettivo dell'intervento di mediazione e alle strategie elettive che contraddistinguono questo processo.

LO STATO DELL'ARTE DELLA MEDIAZIONE IN ITALIA

Il presente lavoro ha infine inteso fornire un apporto conoscitivo rispetto allo stato dell'arte della mediazione in Italia, consentendo di evidenziare come la mediazione si è sviluppata in termini di prassi sul territorio nazionale e consentendo di mettere in luce quale sia attualmente la richiesta di applicazione di questo strumento da parte della comunità e delle istituzioni.

Da quanto emerso dalla ricerca rispetto alla applicazione della mediazione, è possibile evidenziare che:

- 1. la mediazione si configura come una prassi diffusa a livello nazionale seppur con una presenza di Servizi non omogenea rispetto alle diverse regioni del nostro Paese.** La distribuzione sul territorio nazionale dei Servizi è caratterizzata da una percentuale di Servizi di mediazione maggiore nelle regioni: Emilia Romagna (15,6%), Lombardia (15,2%), Veneto (14,3%), Piemonte (13,9%) e Toscana (12,3%) e da una percentuale di Servizi minore nelle regioni: Molise (nessun Servizio rilevato), Basilicata (0,4%), Valle D'Aosta (0,4%) e Campania (0,8%).
- 2. La mediazione si è sviluppata in modo preponderante rispetto all'ambito familiare,** infatti circa il 74% dei Servizi di mediazione si occupa in modo esclusivo di mediazione in ambito familiare. **È comunque possibile evidenziare la presenza di Servizi che si occupano di mediazione anche negli ambiti penale (4,2%), civico (7,5%) e commerciale (0,4%) e**

¹⁹ Allo scopo di definire gli obiettivi e le strategie elettive per l'esercizio del ruolo di psicologo, è stato analizzato il documento di linee di sviluppo approvato dal II Congresso Nazionale degli psicologi italiani in data 3 Luglio 2004, che risponde all'obiettivo di definire linee comuni per l'esercizio della professione dello psicologo.

²⁰ Per la definizione delle esigenze formative dello psicologo in riferimento all'utilizzo dello strumento della mediazione e all'esercizio del ruolo di mediatore al mediatore si veda Capitolo 1- §. 8 (pag.27-32).

Servizi che intervengono su più contesti: Familiare e Civico (5,8%); Familiare, Penale, Civico e Commerciale (2,1%); Familiare e Penale (1,3%); Familiare, Penale e Civico (1,3%); Penale e Civico (1,7%); Familiare, Civico e Commerciale (1,7%).

3. I Servizi che svolgono attività di mediazione sul territorio nazionale non si esauriscono in quelli istituiti presso Enti pubblici, assumendo al contrario, nel 47,1% dei casi considerati dalla ricerca, carattere di Servizio privato.
4. Sebbene la nascita dei primi Servizi di mediazione sia rilevabile a partire dal 1989, **è a partire dal 2004 che si può rilevare un incremento più decisivo nell'attivazione di nuovi Servizi di mediazione.** Infatti, il 17% dei Servizi riferisce di avere iniziato l'attività di mediazione nel periodo 2004-2005, l'11,8% nel periodo 2006-2007 e l'11,8% nel periodo 2008-2009.
5. Emerge una diversificazione rispetto ai destinatari a cui i Servizi si rivolgono: il 64% dei Servizi intervistati riferisce di rivolgere la propria attività ad Enti locali e a Servizi territoriali (in particolare Asl e Comuni); il 63,6% riferisce tra i destinatari del servizio offerto, i tribunali (Penale, Civile e Tribunale per i minorenni). Con la medesima percentuale del 39,5% vengono riferiti quali destinatari del servizio: Famiglie e Istituti scolastici. Proseguendo, il 33,7% dei Servizi si rivolgono ad albi professionali e ai professionisti iscritti a tali albi. Il 22,1% indica tra i destinatari dei propri interventi coppie (separate o in che intendono separarsi) e il 5,8% coppie separate con figli. Il 20,9% dei Servizi individuano tra i destinatari del servizio la cittadinanza. Il 15,1% dei Servizi si rivolge ad un bacino di utenza riferito alla categoria "privati", l'11,6% a figli di coppie separate, il 9,3% a "individui singoli" ed infine il 4,7% dei Servizi si rivolge a minori e vittime di reato.
6. La durata media di un singolo caso/intervento di mediazione si attesta per un numero percentuale di Servizi considerevole su di un numero di incontri con le parti compreso fra i 4 e gli 8 incontri (57% dei casi). È possibile altresì rilevare la presenza di altre tipologie di risposta che riferiscono che in linea generale un caso può durare: da 1 a 3 incontri (15,1%); da 9 a 15 incontri (22,1%); da 16 a 20 incontri (2,3%), da 2 a 6 mesi (2,3%); 2 anni (1,3%). Si può considerare in proposito come, essendo i criteri per la valutazione della durata dell'intervento stabiliti dal singolo mediatore, a livello delle prassi di mediazione, la gestione del caso può essere mantenuta entro un numero limitato di incontri con le parti, ma anche durare anni²¹, a seconda di quanto il mediatore ritenga più opportuno.
7. **Emerge una grande varietà di modelli teorici-operativi a cui i Servizi di mediazione fanno riferimento** (21 differenti modelli). **Alcuni Servizi riferiscono di non avere un unico modello operativo di riferimento**, ma che il modello applicato per la gestione del caso/intervento viene valutato sulla base del tipo di caso/utenza o dipende dalla formazione del singolo mediatore. **Il 4,7% dei Servizi non ha, invece, alcun modello teorico-operativo di riferimento.**
8. **Emerge una notevole diversificazione rispetto alla formazione di base dei mediatori che operano presso i Servizi di mediazione.** È possibile infatti rilevare, rispetto a tale area di indagine, 17 differenti tipologie di formazione. Il 32% dei mediatori è in possesso del titolo di Laurea in Psicologia; il 21% del titolo di alla Laurea in Servizio sociale; il 18,3% dei mediatori ha conseguito la Laurea in Giurisprudenza; il 6,6% dei mediatori è in possesso del titolo di Laurea in Scienze della Formazione o Laurea in Pedagogia; il 2,4% è in possesso del titolo di Laurea in

²¹ Vedi in proposito i dati rispetto alle pratiche di mediazione Capitolo 2 - §.2.3.7 (pag 52).

Sociologia; il 2,1% ha conseguito la Laurea in Scienze Politiche e l'1,5% la Laurea in Medicina. Al di sotto della soglia percentuale dell'1%, si rilevano tipologie di formazione che fanno riferimento a Lauree in Economia, Scienze Religiose, Lingue, Ostetricia, Ingegneria, Astrofisica, Lettere e Filosofia e a Diploma universitario in Scienze motorie e in giornalismo.

Infine, il 6,6% dei mediatori è in possesso del titolo di Diploma di Scuola secondaria di secondo grado.

9. **Emerge una considerevole diversificazione nelle tipologie di formazione specialistiche possedute dai mediatori sia relativamente alla tipologia di corso svolto** (Corsi di formazione, Master, Corsi di specializzazione, sensibilizzazione, Training, Moduli professionalizzanti) **sia relativamente all'ambito rispetto al quale i mediatori hanno acquisito una formazione specifica**. Le formazioni specialistiche dei mediatori che operano presso i Servizi di mediazione analizzati, possono essere ricondotte a 30 differenti categorie di formazione. Fra le tipologie di formazione che sono state riferite con maggior frequenza, il 38% dei mediatori ha seguito un "Corso di formazione in mediazione familiare"; il 7,6% un "Corso di formazione in mediazione penale"; il 5,8% un "Corso in Accompagnamento all'aborto spontaneo o procurato" e il 5,8% un "Corso di formazione in Famiglia e tv". È possibile considerare inoltre che **l'8,11% dei mediatori ha una formazione specifica rispetto all'applicazione della mediazione su più ambiti** in virtù della frequenza di un "master in mediazione familiare, penale e civica (4,57%), di un corso di formazione in "mediazione familiare e conciliazione" (2,54%) e di un modulo professionalizzante in "mediazione sociale e penale" (1%).

È possibile rilevare che i mediatori hanno riferito in alcuni casi di essere in possesso di una formazione specialistica in settori che non riguardano in modo specifico la mediazione e che dunque non risponde all'esigenza formativa rispetto l'acquisizione delle competenze necessarie per l'esercizio di ruolo del mediatore. Infine, **il 5,84% dei mediatori non ha nessuna formazione specifica**.

10. **Il numero di casi di mediazione che i Servizi in media gestiscono in un anno è, per una percentuale rilevante di Servizi, al di sotto dei 20 casi all'anno**. Nello specifico il 20,7% dei Centri riferisce di gestire da 1 a 5 casi di mediazione all'anno; il 17,2% da 6 a 10 casi di mediazione l'anno; il 17,2% da 11 a 20 casi; il 14,9% da 21 a 30; il 10,3% dei Centri riferisce da 31 a 50 casi all'anno; l'1,1% riferisce da 51 a 70, il 4,6% da 71 a 100, il 2,3% da 101 a 150; l'1,1% da 201 a 250.
11. **Il 57% dei Servizi, dichiara di non valutare il servizio erogato**. All'interno delle tipologie di risposte offerte dal 43% dei Servizi che dichiara di utilizzare metodi di valutazione del servizio offerto, **i dati mettono in luce l'eterogeneità sia delle modalità utilizzate che degli strumenti utilizzati per realizzare tale valutazione**²². Nel 27% delle risposte fornite, vengono indicate metodologie per la valutazione della soddisfazione dell'utenza. **Il 9% dei Servizi ha indicato metodologie per la valutazione dell'efficacia del servizio erogato**. Il 3,4% dei Servizi ha indicato supervisioni e riunioni di equipe, procedure di analisi quantitativa (rapporto richieste, esiti, mediabilità e invii) e monitoraggio a distanza di un anno delle mediazioni positive. Con una percentuale pari al 1% delle risposte fornite, la metodologia di valutazione indicata riguarda l'intervento erogato, con particolare riferimento al rapporto tra casi risolti e casi segnalati. Con la stessa percentuale (1%), i servizi interessati dalla ricerca affermano

di effettuare valutazione dell'esito dell'intervento. Infine, con una percentuale dell'1% il servizio erogato viene valutato attraverso incontri con referenti istituzionali e attraverso una combinazione tra analisi qualitativa (rapporto tra richieste ed esiti, mediabilità ed invii) ed il monitoraggio, a distanza di un anno, delle mediazioni che si sono concluse con esito positivo.

Da quanto emerso dalla ricerca rispetto alla formazione in mediazione, è possibile evidenziare che:

1. **Vi sono differenti tipologie di percorsi di formazione in mediazione.** Il 56% dell'offerta formativa è costituita da corsi di formazione, il 28% è costituita da master, mentre il rimanente 15% si distribuisce per percentuali dall'1% al 4% per corsi di perfezionamento, corsi professionali, insegnamenti universitari, workshop e seminari.
2. **Il 62% dei percorsi di formazione riguarda la formazione in ambito familiare;** il 20% dei Corsi riguarda la formazione all'applicazione della mediazione in ambito civico; il rimanente 18% riguarda la formazione negli ambiti Commerciale (7%) Penale (4%) nell'ambito 'gestione dei conflitti' (2%); vi è infine una percentuale dell'1% per gli ambiti "scolastico", "counselor", "mediazione per la pace", "sanitario" e "mediazione".
3. **Emerge una diversificazione rispetto alla durata dei percorsi formativi:** il 39,5% dei percorsi formativi analizzati ha durata biennale, mentre il 19,7% ha durata annuale. Con una percentuale del 6,6% sono stati rilevati percorsi di formazione con una durata compresa fra 5-6 mesi, mentre con una percentuale del 3,9% è stato possibile rilevare percorsi formativi di durata triennale e percorsi di formazione con una durata di 1 o 2 giorni. Inoltre, con la medesima percentuale del 2,6%, sono stati rilevati percorsi formativi di durata pari a 5-10 giorni, corsi di durata pari a 30 giorni/4 settimane e corsi di durata pari a 9-10 mesi. Infine con una percentuale dell'1,3%, sono stati rilevati percorsi di formazione di durata pari a 18 mesi e percorsi di formazione della durata di 10 settimane. L'11,8% dei percorsi formativi non forniscono alcun dato rispetto all'arco temporale entro il quale è previsto che si svolga il percorso formativo.
4. In riferimento al numero di ore di didattica previste, **è possibile rilevare una notevole variabilità del monte orario indicato nell'ambito di ciascun percorso formativo.** Il 28,9% dei corsi prevede un numero di ore di didattica compreso fra le 200 e le 250 ore, mentre il 23,7% dei corsi prevede un numero di ore di didattica compreso fra le 300 e le 400 ore. Ad una percentuale nettamente inferiore (6,6%) si collocano i percorsi di formazione che prevedono un numero di ore di didattica compreso fra 150 e 200 ore e i percorsi di formazione che prevedono un numero di ore di didattica compreso fra 250 e 300 ore. Con la medesima percentuale del 5,3%, sono stati rilevati percorsi formativi che prevedono un numero di ore di didattica compreso rispettivamente fra 50 e 100 ore e fra 4 e 50 ore; mentre il 3,9% dei percorsi formativi analizzati, prevede un numero di ore di didattica compreso fra 400 e 600 ore. Inoltre, con una percentuale dell'1,3% sono stati rilevati corsi che prevedono un numero di ore di didattica compreso fra 100 e 150 ore.
5. **Fra i 76 Corsi di formazione analizzati solo 2 corsi individuano fra i destinatari del proprio percorso formativo mediatori.** In linea generale è dunque possibile considerare come **l'offerta formativa attualmente a disposizione non preveda** (fatta esclusione per i 2 Corsi testé citati sui 76 analizzati) **la formazione/aggiornamento per coloro che già praticano la mediazione.** Viceversa, sono presenti percorsi di formazione che individuano come destinatari

figure professionali da formare rispetto a tale ambito, figure che per professionalità o corso di studi si anticipa potrebbero essere interessati alla acquisizione di competenze in tale ambito.

6. **E' presente una notevole diversificazione rispetto agli insegnamenti previsti all'interno della programmazione didattica di ciascun corso di formazione.** Gli insegnamenti individuati, pur presentando una **notevole diversificazione rispetto ai contenuti specifici di ciascun insegnamento**, sono stati categorizzati in macro aree di insegnamento riconducibili alle esigenze formative delineate in riferimento al perseguimento dell'obiettivo di ruolo del mediatore²³. In riferimento a tali aree, emerge che il 78% dei percorsi di formazione prevede insegnamenti che riguardano l'area di insegnamento: "Applicazione della metodologia di riferimento"; il 76% dei percorsi di formazione prevede all'interno della propria programmazione didattica, insegnamenti riconducibili all'area di insegnamento: "Definizione della mediazione come strumento operativo"; il 72% dei corsi di formazione prevede insegnamenti riconducibili all'area: "Presupposti epistemologici e teorici della mediazione"; il 63% dei Percorsi di formazione analizzati prevedono insegnamenti riconducibili alla macro area di insegnamento: "Cornice normativa di riferimento"; il 38% dei percorsi formativi prevede insegnamenti riconducibili all'area: "Definizione del ruolo del mediatore"; nel 24% dei percorsi formativi analizzati sono stati rilevati insegnamenti riconducibili all'area di insegnamento: "Organizzazione del Servizio di mediazione"; il 21% dei percorsi di formazione analizzati prevede insegnamenti che sono riconducibili alla macro area: "Aspetti etici e deontologici della mediazione"; il 16% dei percorsi formativi prevede insegnamenti che possono essere ricondotti alla macro area di insegnamento: "Valutazione del Servizio/Intervento di mediazione". È dunque possibile considerare come le aree di insegnamento individuate (e dunque l'acquisizione di competenze e conoscenze che a queste aree di insegnamento sono sottese) non siano presenti in tutti i corsi di formazione analizzati; si consideri in proposito a titolo esemplificativo che nel 37% dei corsi analizzati non **sono previste attività didattiche che consentano l'acquisizione di conoscenze specifiche rispetto alla cornice normativa di riferimento** per l'applicazione della mediazione; che nel 22% dei corsi non **sono previsti insegnamenti che consentano l'acquisizione di competenze relativamente all'applicazione della metodologia di riferimento per la gestione dell'intervento di mediazione** e che **nell'84% dei percorsi formativi analizzati non sono previsti insegnamenti che consentono l'acquisizione di competenze relativamente alla valutazione del servizio erogato** in riferimento alla possibilità per il mediatore di individuare gli errori commessi nella gestione del caso e di restituire all'utente/cliente quanto l'intervento ha consentito di raggiungere l'obiettivo prefissato.
7. **Esiste una notevole diversificazione relativamente a quanto previsto rispetto allo svolgimento di stages nell'ambito dei percorsi di formazione presenti sul territorio nazionale** sia in relazione alla strutturazione dello svolgimento dello stage come attività 'obbligatoria', 'facoltativa' o 'non prevista' sia rispetto alla durata del periodo di stage in termini di numero ore/giornate previste. **Nella presentazione del piano didattico del 51% dei corsi analizzati non vi sono riferimenti alla possibilità per i formandi di svolgere un periodo di stage** in itinere o al termine del percorso formativo. Nel 9% dei piani didattici è stato invece rilevato come il corso preveda lo svolgimento da parte dei formandi di uno stage di cui non viene indicato il monte ore previsto per lo svolgimento di questa attività; mentre nel 4% dei corsi di

²³ Per una presentazione esaustiva delle macro aree di insegnamento indicate anche in riferimento alla tipologia di insegnamenti contenuti in queste macro aree di insegnamento, si veda Capitolo 3 - §.3.4.1 (pag 89-94).

formazione analizzati lo svolgimento di un periodo di stage è considerato facoltativo. Nel 10% dei corsi di formazione analizzati, è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 60 ore; nel 7% un periodo di stage di 40 ore; nel 5% uno stage della durata di 100 ore; nel 4% dei corsi di formazione è previsto lo svolgimento di un periodo di stage corrispondente a 20 ore; nel 3% uno stage corrispondente a 70 ore; infine con la medesima percentuale dell'1%, sono stati individuati corsi con stage della durata di 50 ore, 80 ore, 90 ore, 180 ore, 250 ore, 280 ore e 3 giornate consecutive.

8. **Il 46% dei percorsi formativi analizzati non fornisce alcuna indicazione relativamente alle modalità utilizzate per la valutazione dell'offerta formativa.** Rispetto al 54% dei percorsi di formazione che indicano le metodologie adottate a tale proposito, **emergono differenti tipologie di valutazioni dell'offerta formativa.** Il 23% dei percorsi di formazione analizzati, prevede lo svolgimento di una prova d'esame; il 16% dei percorsi formativi utilizza come metodo per la valutazione del corso la discussione di un elaborato finale. In altri casi, la modalità di valutazione della formazione erogata avviene attraverso la valutazione del corso e dei docenti (3%), attraverso questionari e discussioni di gruppo (1%) o attraverso la somministrazione di schede di soddisfazione (3%). La verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi viene effettuata anche attraverso differenti forme di valutazioni (es. schede per la valutazione delle competenze) applicate all'inizio, in fasi intermedie e al termine dell'insegnamento (3%). Ancora, alcuni percorsi formativi si avvalgono di colloquio con i corsisti (1%) e di attività di supervisione (3%). Il 2% dei corsi effettua la valutazione del percorso formativo erogato attraverso l'analisi di indicatori di risultato all'inizio del percorso formativo (t0) e al termine del percorso (t1).

A fronte della definizione del profilo di competenze del mediatore e di quanto emerso dall'indagine condotta rispetto ai differenti ambiti e alle differenti aree geografiche del Paese in cui la mediazione trova applicazione, diviene possibile operare una riflessione rispetto agli aspetti critici emersi e in relazione ai quali può essere considerato auspicabile un intervento legislativo.

RIFLESSIONI SULLO STATO DELL'ARTE DELLA MEDIAZIONE E SULLE LINEE DI INDIRIZZO DELL'UNIONE EUROPEA: PROPOSTE PER UN INQUADRAMENTO NORMATIVO

È possibile innanzitutto evidenziare, a fronte dei dati raccolti, come la mediazione costituisca una pratica diffusa sul territorio nazionale sebbene la numerosità dei Servizi presenti sul territorio vari, anche in modo cospicuo, da regione a regione. Ciò mette in evidenza come la mediazione, in mancanza di una regolamentazione normativa in materia, si sia diffusa sulla base dell'iniziativa personale di mediatori che hanno creato nel tempo, rispetto alle regioni di appartenenza, una rete sempre più ampia di esperti in materia. In riferimento a tale aspetto, a fronte delle mutate esigenze sociali e culturali a cui la mediazione risponde²⁴, **è auspicabile un intervento legislativo strutturale rispetto ai servizi e alle risorse disponibili sul territorio, che consenta l'accesso alla mediazione da parte della comunità indipendentemente dal contesto regionale o locale di appartenenza.**

Lo strumento della mediazione si è sviluppato nel nostro Paese in modo preponderante rispetto all'ambito familiare, tale sviluppo non è da considerarsi come intrinseco alle caratteristiche dello strumento della

²⁴ Rispetto alle quali si entrerà nel merito nelle pagine seguenti.

mediazione, ma come risultato di uno sviluppo che ha caratterizzato il nostro Paese e che in altri Paesi (si consideri in proposito l'esempio dell'Argentina) ha seguito direttrici opposte. Detto questo, è comunque possibile evidenziare come l'applicazione della mediazione (sebbene con una incidenza differente) sia trasversale ai diversi ambiti giuridici. **Ciò comporta che un intervento legislativo in materia di mediazione non possa riguardare in modo esclusivo l'ambito familiare (come proposto nell'ambito di molti disegni di legge presentati in Parlamento) ma debba necessariamente coinvolgere tutti gli ambiti in cui tale strumento viene applicato.**

I Servizi che offrono alla comunità servizi di mediazione sono sia pubblici che privati. Ciò rende necessario, dal punto di vista legislativo, la definizione di regolamentazioni normative che integrino, laddove esistenti, le proposte in essere, definendo criteri volti alla **regolamentazione dell'utilizzo dello strumento della mediazione a prescindere dalla forma giuridica assunta sia questa pubblica o privata**; ovvero contempli le differenti modalità di accesso al servizio da parte della cittadinanza. Tale necessità risponde altresì all'esigenza di tutelare la cittadinanza garantendo l'accesso a Servizi, che, a prescindere dalla forma giuridica assunta, rispondano alle medesime regole e vincoli normativi, **garantendo pertanto equipollenza tra servizi erogati dal sistema pubblico e dal privato sociale.**

Negli ultimi anni si sta assistendo alla diffusione sul territorio nazionale di Servizi che si occupano di mediazione. La crescita dei Servizi di mediazione alimenta un vero e proprio processo culturale da cui possono derivare risultati di grande utilità, non solo per i singoli, ma per l'intera collettività: si tratta di una nuova modalità di intendere la convivenza civile, dove la mediazione non ha più soltanto un ruolo alternativo, bensì complementare all'amministrazione della giustizia. Tuttavia, è necessario considerare a tale proposito che l'aumento dei Servizi che si occupano di mediazione, può comportare per la comunità un reale progresso nella direzione della gestione autonoma dei conflitti e controversie che la riguarda, solo nel momento in cui alla comunità stessa potrà essere garantita la qualità (in termini di efficacia ed efficienza) del servizio di mediazione, ossia nel momento in cui l'erogazione dei servizi di mediazione sarà disciplinata entro parametri che consentano un monitoraggio di quanto attuato dai singoli Servizi attivi sul territorio nazionale.

In riferimento alla diffusione della mediazione, è altresì rilevabile che per una percentuale rilevante di Servizi, il numero di casi rispetto ai quali intervengono è al di sotto dei 20 casi all'anno. Ciò indica la **necessità di individuare delle modalità che favoriscano l'accesso degli utenti al Servizio di mediazione, potenziando**, anche attraverso riforme strutturali dell'organizzazione della rete dei Servizi presenti sul territorio, l'invio al Servizio da parte degli enti/istituzioni (ad esempio attraverso la stipula di Protocolli d'Intesa) e **promuovendo la conoscenza di questo servizio** presso i privati, ampliando la conoscenza di questo strumento **rispetto allo spettro delle possibili situazioni per le quali il ricorso alla mediazione può rappresentare una soluzione non solo e non tanto alternativa, ma anche più efficace ed efficiente rispetto al sistema giuridico ordinario.**

Promuovere la mediazione in tutti i contesti sociali fornisce un contributo decisivo per radicare una cultura costruttiva e cooperativa del conflitto. Pertanto far conoscere la mediazione alla collettività, inserirla nei contesti più svariati – dalla famiglia alla scuola, dal condominio al quartiere, dalle Pubbliche Amministrazioni all'economia - , garantirne la qualità in materia di formazione e di esercizio della stessa, significa "sponsorizzare" una mediazione "a maglie larghe" in linea con gli indirizzi internazionali ed europei per i quali la mediazione è uno strumento che consente di rivedere l'intera sfera del vivere sociale.

In riferimento al perseguimento dell'obiettivo di ruolo del mediatore definito a livello della normativa, è emersa inoltre, dall'analisi condotta, una notevole diversificazione in relazione ai modelli operativi a cui i Servizi fanno riferimento per la gestione degli interventi. Ciò si riflette in una notevole diversificazione delle strategie operative utilizzate dai mediatori per il perseguimento del proprio obiettivo di ruolo.

A tale proposito, è possibile considerare auspicabile un intervento legislativo che disciplini la definizione delle strategie, ovvero delle modalità operative, a cui il mediatore può far ricorso per perseguire l'obiettivo che gli è delegato dal sistema normativo. Tale disciplina potrebbe avvenire anche a fronte dell'istituzione di un organo competente in materia che si possa porre rispetto alla comunità dei mediatori, come un organismo di osservazione e/o di monitoraggio sia rispetto all'applicazione della mediazione sia rispetto alla formazione del mediatore. **L'istituzione di un organismo competente in materia, consentirebbe di non lasciare che l'individuazione delle strategie di intervento e la valutazione della adeguatezza delle stesse in riferimento all'obiettivo perseguito, sia totalmente appannaggio dei mediatori.**

È ancora possibile evidenziare, da parte dei Servizi di mediazione, l'applicazione di differenti modalità e l'utilizzo di differenti strumenti per realizzare la valutazione dell'efficacia/il monitoraggio dell'intervento previsto dalle linee guida europee in materia. A livello delle prassi di mediazione, si assiste alla definizione di strumenti e procedure di rilevazione degli indicatori che rimane appannaggio degli operatori stessi; ne deriva *in primis*, che ogni Servizio, valuti arbitrariamente la necessità di valutare quanto messo in atto, e in caso operi una valutazione del servizio erogato, definisca propri strumenti e procedure. Inevitabilmente, gli esiti di valutazioni così condotte (se condotte), si configurano come autoreferenziali, rispondendo ad esigenze proprie del singolo Servizio e limitando le possibilità di condurre operazioni di confronto tra i differenti Servizi in una ottica di miglioramento continuo dell'offerta rivolta alla comunità. Quanto posto consente di considerare come auspicabile un intervento legislativo che operi una definizione della **metodologia e degli strumenti che, coerentemente con la metodologia utilizzata, consentano di valutare l'efficacia degli interventi di mediazione consentendo dunque al mediatore di poter far riferimento a strategie e strumenti condivisi** per rilevare in che misura l'obiettivo iniziale si è trasformato in risultato - e, dunque, in ultima analisi, poter avere un ritorno in termini di individuazione dell'errore e messa in campo di strategie di miglioramento - e per poter offrire alle parti una 'restituzione dell'esito del processo di mediazione'.

Si evidenzia infine, una notevole diversificazione nella offerta formativa attualmente disponibile per la formazione del mediatore, la quale inevitabilmente si rispecchia nella diversificazione che si rileva rispetto alla formazione dei mediatori che attualmente operano sul territorio nazionale. Esistono differenti tipologie di percorsi formativi a disposizione di coloro che intendono investire professionalmente nell'ambito della mediazione.

L'eterogeneità delle caratteristiche dei percorsi formativi presenti sul territorio nazionale (tipologia di corsi, durata, stage) e soprattutto della tipologia di insegnamenti previsti all'interno della programmazione didattica, consente di rilevare come tali offerte si fondino sulla base delle esperienze concrete di mediatori esperti (anche rispetto alla formazione da loro stessi ricevuta), che però **non trovano alcun fondamento e legittimazione rispetto a criteri formativi condivisi e definiti a livello della comunità dei mediatori né, tantomeno, a livello della comunità scientifica.**

Rispetto a tale aspetto, sarebbe auspicabile l'intervento del Legislatore affinché, anche attraverso l'istituzione di un organo competente, possano essere stabiliti i requisiti formativi di cui deve essere in possesso il mediatore per esercitare la professione.

A tale proposito, dalla ricerca condotta emerge inoltre che, accanto a tale proliferazione di percorsi formativi (sia per i contenuti didattici che l'offerta formativa offre, sia rispetto al numero di ore di lezioni e di stage previste dal piano didattico di ciascun corso), si presenta attualmente una situazione in cui, in mancanza di una regolamentazione precisa, il mediatore può esercitare la professione senza aver conseguito alcuna formazione specifica per la applicazione della mediazione. Ciò, a conferma di quanto appena posto, consente di mettere in luce la necessità di un intervento legislativo che consenta l'avvio di una regolamentazione precisa rispetto ai parametri entro i quali possa essere garantita la qualità della formazione alla professione del mediatore.

L'intervento del Legislatore è da considerarsi necessario non solo rispetto alla formazione alla professione del mediatore, ma anche in un ottica di implementazione di percorsi di formazione continua del mediatore. In riferimento a tale aspetto, si consideri che solo due corsi su i 76 percorsi formativi analizzati, prevede tra i destinatari della propria offerta formativa: mediatori. Ciò testimonia come non sia presente a livello del nostro Paese una cultura della mediazione tale per cui venga avvertita l'esigenza di una formazione continua del mediatore (così come avviene ad esempio nel caso degli operatori dell'ambito socio sanitario). Anche rispetto a tale ambito, si ritiene dunque necessario l'inserimento di una regolamentazione che preveda l'istituzione di forme di accreditamento e di certificazione della formazione del mediatore.

Quanto posto in riferimento alla necessità di un intervento normativo che disciplini le modalità di applicazione della mediazione e la formazione alla professione del mediatore, può essere compresa appieno se collocato all'interno di una riflessione di più ampio respiro in cui si inseriscono sollecitazioni che da più parti giungono al nostro Paese, in riferimento alla necessità ormai imprescindibile di ricorrere a strumenti di gestione alternativa dei conflitti che possano rispondere in modo efficace ed efficiente alle attuali esigenze sociali ed economiche del Paese.

In riferimento alle esigenze alle quali la mediazione consente attualmente di poter rispondere, è possibile considerare la **promozione della coesione sociale**, considerata uno dei "principali bisogni"²⁵ dell'Europa, ovvero ciò che può costituirsi come elemento fondamentale per la stabilità e lo sviluppo della società europea.

La promozione della coesione sociale attraverso l'applicazione della mediazione civica quale linea strategica imprescindibile per le Comunità internazionali, nazionali, regionali e locali al fine del perseguimento del benessere economico e sociale della comunità stessa²⁶, è correlata soprattutto alla crescente complessità sociale legata all'aumento dei flussi migratori che hanno interessato l'Europa nell'ultimo decennio.

Cambiamenti che hanno determinato una forte attenzione da parte delle Istituzioni all'impatto che può avere all'interno delle comunità la presenza di persone di differenti appartenenze culturali e a far sì che la gestione degli aspetti critici tipici che la presenza di molteplicità culturale all'interno delle comunità può generare. Infatti, pur nel riconoscimento degli aspetti critici delineati, *"la crescente presenza di popolazione immigrata rappresenta una sfida importante nei processi di crescita e sviluppo del Paese non soltanto per gli aspetti economici e lavoristici ma anche per le possibilità di sviluppo sociale e culturale dell'intera comunità"* (si pensi all'apporto che i cittadini migranti da altri Paesi forniscono ai processi di trasformazione demografica, favorendo un maggior equilibrio tra popolazione residente e popolazione

²⁵ "Una nuova strategia per la coesione sociale", Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, 31 marzo 2004.

²⁶ Decisione n.1672/2006/EC del parlamento e del consiglio europeo che stabilisce il programma comunitario per il Lavoro e la Solidarietà sociale (Progress), 24 ottobre 2006.

attiva²⁷.

In proposito, in Italia, il Decreto del Ministro dell'Interno del 23 aprile 2007 ha disposto l'adozione di una "Carta dei valori della cittadinanza e dell'integrazione". Questo documento, redatto secondo i principi della Costituzione italiana e delle principali Carte europee ed internazionali dei diritti umani, si sofferma in modo particolare sulle trasformazioni conseguenti ai flussi migratori sempre più ampi che comportano la convivenza all'interno di uno stesso territorio di cittadini di differenti provenienze cultura e religiose prima sconosciuta²⁸.

Analizzando le caratteristiche demografiche della migrazione che caratterizza il territorio nazionale, si rileva che, coerentemente all'andamento demografico europeo, nell'arco di un decennio la popolazione straniera è aumentata di poco meno di due milioni di persone²⁹.

Rapportando la popolazione straniera al complesso della popolazione residente, la percentuale di persone straniere residenti al 1° gennaio 2008 equivaleva 5,7% della popolazione residente complessiva, percentuale in considerevole aumento se comparata alle percentuali delle persone residenti nel 2005, 2006 e 2007 che costituivano, rispettivamente, il 4,1%, 4,5% e il 4,9%³⁰. Analizzando la distribuzione socio-demografica della popolazione a livello regionale, si rileva una maggiore presenza di persone straniere in Lombardia (7%), Emilia-Romagna (6,9%), Veneto (6,8%) e Umbria (6,8%). La classe di età nella quale si concentra la maggioranza degli stranieri (un cittadino su due) è quella tra i 18 e i 39 anni per tutte le ripartizioni geografiche. In riferimento a questo dato, tra le regioni la percentuale più elevata si rileva in Veneto, con il 52,5% di stranieri in questa classe di età. A conferma di una tipologia di immigrazione particolarmente stabile e maggiormente radicata sul territorio, si prenda in considerazione anche la percentuale di minorenni che nel Nord-ovest e nel Nord-est dell'Italia, con valori rispettivamente pari al 22,8% e al 23,4%, è superiore alla media nazionale (22%). Per quanto riguarda le altre fasce di età, si registra una significativa percentuale di adulti di età compresa tra 40 e 64 anni (25,1%), mentre la percentuale di persone straniere di età superiore ai 65 anni è relativamente modesta (2,1%).

I cambiamenti derivanti dalla presenza di persone di differente provenienza culturale in seguito all'aumento dei flussi migratori, ha spinto l'Unione europea, in occasione del vertice di Strasburgo del 2007³¹, all'inserimento tra i propri obiettivi dello sviluppo di forme di coesione sociale in grado di fronteggiare **i possibili processi di conflitto tra cittadini all'interno di una medesima comunità di appartenenza e ha proposto, tra gli strumenti per incentivare questo processo sociale, lo strumento della mediazione civica**. La mediazione civica viene infatti definita come lo strumento che consente di **"mantenere dialogo o contatti tra le parti"**³² e che può consentire di **"prevenire i conflitti prima che questi insorgano"**³³.

In un ottica di perseguimento del benessere della comunità, **emerge la cogenza dell'implementazione della mediazione quale strumento a supporto del sistema giudiziario** per la gestione delle controversie che insorgono nei diversi contesti di vita della comunità.

²⁷ Rapporto nazionale sulle strategie per la protezione sociale e l'inclusione sociale, novembre 2006, Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale, Ministero della Solidarietà sociale, Ministero della Salute, Novembre 2006.

²⁸ Carta dei valori della cittadinanza e dell'integrazione, 2006.

²⁹ Confronto tra i dati Istat stimati al 1° Gennaio degli anni 2006 e 1996. Portale dell'Istituto nazionale di statistica, <http://www.istat.it/dati>.

³⁰ Dalla rilevazione Istat al 1° gennaio 2008, il numero degli stranieri residenti, cioè a quanti presentano caratteristiche insediative più stabili e radicate, risultano essere 3.432.651 dalla rilevazione condotta dall'Istat presso le anagrafi comunali, con riferimento alla stessa data.

³¹ Portale del Consiglio d'Europa, <http://www.coe.int>.

³² Racc. (2002)10 del Comitato dei Ministri agli Stati Membri sulla "Mediazione in ambito civile".

³³ Racc. (2001)9 del Comitato dei Ministri agli Stati Membri sulle "Alternative al procedimento legale tra autorità amministrative e parti private".

Nel Dicembre 2007 la Commissione europea per l'efficienza dei tribunali (CEPEJ)³⁴ ha emanato le linee guida per una **migliore implementazione della mediazione** negli ambiti penale, familiare e civile.

Le linee guida europee riconoscono la mediazione come uno tra i più **efficaci strumenti di supporto al sistema giudiziario per la gestione delle controversie** che insorgono nei diversi contesti della vita comunitaria, familiare e commerciale. La mediazione viene inoltre riconosciuta come lo strumento che può consentire un incremento dell'efficienza del sistema giudiziario consentendo di diminuire i costi e i tempi necessari per la gestione dei conflitti o controversie.

In proposito, il Rapporto di valutazione dei sistemi giudiziari europei della CEPEJ del 2008³⁵, che si fonda sull'analisi di dati forniti al 31 dicembre 2006, ha messo in evidenza la situazione critica in cui versa l'Italia: le cause pendenti sono moltissime (pendenze in primo grado degli affari civili-commerciali sono 3.687.965 e penali 1.204.151) e i tempi processuali troppo lunghi (per i contenziosi civili in genere: 507 giorni).

La Risoluzione temporanea n. (2009)42 del Consiglio d'Europa, di recentissima adozione³⁶, relativa *all'esecuzione delle pronunce della Corte europea dei Diritti dell'Uomo in merito all'eccessiva lunghezza dei processi in Italia*, nonché *ai progressi acquisiti e alle questioni di rilievo nel contesto delle misure generali per assicurare l'osservanza delle dette pronunce*, propone uno stato dell'arte del sistema della Giustizia italiana con specifico riferimento alla lunghezza dei processi.

La lunghezza dei processi costituisce, sin dagli anni Ottanta, una delle principali cause di ricorso contro il nostro Paese, attualmente ammontanti, come ricorda la Corte stessa nel provvedimento, a 2.183 pendenze.

La considerazione preliminare della Corte riguarda appunto il numero consistente di pronunce e di decisioni del Comitato dei Ministri (sin dagli anni Novanta) che hanno rilevato **problemi strutturali che evidenziano l'eccessiva lunghezza dei procedimenti in Italia, siano essi di natura civile, penale o amministrativa e che, a distanza di tempo, hanno confermato il persistere di tale situazione strutturale**, nonostante gli appelli ufficiali.

Nel 2007 il Comitato ha formalmente invitato le autorità italiane a *concentrare lo sforzo politico nella risoluzione del problema, e ad intraprendere azioni disciplinari nei confronti degli attori giudiziari coinvolti, coordinati dai massimi livelli della politica al fine di definire una nuova ed effettiva strategia.*

In riferimento a tale aspetto e alla situazione di congestione in cui versa il nostro Sistema giudiziario, può essere utile focalizzare l'attenzione sulla situazione relativa all'ambito familiare prendendo in esame i **dati relativi all'anno 2006 in riferimento ai procedimenti giudiziari aperti per separazioni e divorzi** sul territorio nazionale³⁷. Nel 2006 le separazioni sono state **80.407** e i divorzi sono stati **49.534**³⁸, la tipologia di procedimento più comunemente scelta dai coniugi è stata quella **consensuale**: nel 2006 si sono chiuse consensualmente 68.820 separazioni e 39.012 divorzi. Il 70,6% delle separazioni

³⁴CEPEJ (2007) 14, 7 Dicembre 2007, "Guidelines for better implementation for the existing recommendation concerning family mediation and mediation in civil matters"

³⁵I "rapporti di valutazione dei sistemi giudiziari europei" del Consiglio d'Europa nascono dall'esigenza di dover valutare il più oggettivamente possibile il generale Stato della giustizia all'interno dei 47 Stati Membri. Tale valutazione spetta ad organi-istituzioni a ciò preposte: CCJE (consiglio Consultivo dei Giudici), CEPEJ (Commissione europea per l'efficacia della giustizia), CCPE (Consiglio Consultivo dei procuratori europei). La CEPEJ è impegnata nella promozione della qualità dei sistemi giuridici e del servizio pubblico della giustizia attraverso l'analisi dei dati offerti dagli Stati membri in modo tale da definire lo stato dell'arte e anche i possibili percorsi da intraprendere per migliorare i singoli sistemi giudiziari. Cfr <http://www.coe.int/cepej>.

³⁶ Adottata dal Comitato dei Ministri il 19 marzo 2009 in occasione del 1051esimo meeting dei vice-ministri.

³⁷ Fonte ISTAT

³⁸Nel 2005 le separazioni sono state 82.291 e i divorzi 47.036. Entrambi i fenomeni sono fortemente aumentati nell'ultimo decennio: rispetto al 1995 le separazioni hanno avuto un incremento del 57,3% e i divorzi del 74%. Fonte ISTAT.

e il 60,1% dei divorzi hanno riguardato coppie coniugate con figli avuti durante la loro unione. I figli coinvolti nella crisi coniugale dei propri genitori sono stati 98.098 nelle separazioni e 46.586 nei divorzi. Il numero di figli minori implicati nei casi di conflitto coniugale è stato 63.256 nelle separazioni e 23.940 nei divorzi.

Il ricorso all'affidamento condiviso è cresciuto – nel 2006 si attesta al 38,8% nelle separazioni ed al 28% nei divorzi – e risulta più frequente nelle separazioni e nei divorzi conclusi con rito consensuale rispetto a quelli chiusi con il rito giudiziale – 42,2% nelle separazioni consensuali e 30,8% nei divorzi consensuali -.

Sullo sfondo ci sono infine i tempi e la lentezza delle cause. Le cifre non sono confortanti: **146 giorni** per una separazione consensuale (durata media); **927 giorni** per una separazione giudiziale (durata media); **153 giorni** per un divorzio consensuale (durata media); **685 giorni** per un divorzio giudiziale (durata media).

In relazione ai costi dei processi, l'Eurispes³⁹ ha fornito una stima del costo a carico delle parti coinvolte nel processo considerando il compenso medio corrisposto a ciascun avvocato in un procedimento civile di separazione e divorzio giudiziale - compreso entro un "range" di valori tra 3.000 euro (tariffe forensi minime) e 13.000 euro (tariffe forensi massime) – e il costo che grava sulle controparti in relazione alla impossibilità, per entrambi, di svolgere la propria attività lavorativa per tutto il tempo necessario allo svolgimento di ciascuna udienza in sede dibattimentale. Nell'ipotesi di rinuncia a 4 ore lavorative per ciascuna udienza, il costo per la perdita di retribuzione lorda oraria è compreso tra 400 euro (5 udienze) e 800 euro (10 udienze).

Per quanto riguarda invece i costi sostenuti dallo Stato, l'Eurispes ha prodotto una stima rapportando il dato del budget esclusivamente destinato agli Uffici Giudiziari al numero complessivo dei procedimenti definiti negli anni 2004 e 2006. Il risultato è un costo medio per procedimento pari, rispettivamente, a 674 e 652 euro, "al quale è prudente sommare – evidenzia l'Eurispes - un costo accessorio pari a circa il 25% del costo medio stimato". Si tratta quindi di un costo complessivo per procedimento compreso tra 842 euro (2004) e 815 euro (2006). Ipotizzando che tale costo medio sia rappresentativo della spesa sostenuta annualmente dallo Stato per ogni singolo procedimento, indipendentemente dalla materia oggetto della controversia, è possibile stimare il costo complessivo dei procedimenti di separazione e divorzio. E allora: a fronte di 54.556 procedimenti di divorzio definiti e 2,7 miliardi di euro di spesa totale dello Stato allocata a tutti gli uffici giudiziari, il costo sostenuto dallo Stato nel 2004 è stato di circa 46 milioni di euro. Lo stesso dato, per l'anno 2006, evidenzia che, a fronte di un numero di procedimenti definiti pari a 60.925 e 2,6 miliardi di euro di spesa totale dello Stato, il **costo complessivo sostenuto dallo Stato è stato di circa 49,6 milioni di euro (+8,1% rispetto al 2004)**.

In merito alla lunghezza dei procedimenti giudiziari, il Guardasigilli Alfano, in occasione dell'inaugurazione dell'anno giudiziario 2009, ha messo in evidenza che il "[...] *fattore che incide sull'inefficienza del sistema è quello relativo alla durata media dei processi in ciascun settore: nel SETTORE CIVILE, la giacenza media dei procedimenti ordinari è pari a circa 960 giorni per il primo grado ed a 1509 giorni per il giudizio di appello; nel SETTORE PENALE, per la definizione del giudizio di primo grado la giacenza media dei procedimenti è pari a circa 426 giorni (imputati noti) ed a 730 giorni per il grado di appello*".

Nel Giugno 2008, il Ministro Alfano all'interno del suo intervento presso la seconda commissione

³⁹ Istituto di ricerca privato di studi politici, economici e sociali, senza fini di lucro, che ogni anno pubblica il Rapporto Italia, ossia un'analisi sullo stato della politica, dell'economia e della società italiana

permanente di Palazzo Madama, ha evidenziato come sia necessario agire soprattutto sulle strutture e sulle risorse, ricercando forme alternative di risoluzione delle controversie, **attraverso il ricorso all'istituto della mediazione, che può consentire una reale deflazione del carico giudiziario.**

A partire da queste considerazioni, il Ministro della Giustizia ha caldamente sostenuto un "progetto di riforma della giustizia civile" che, dopo essere passato al vaglio della Camera dei deputati lo scorso 1° ottobre 2008, è stato approvato nei giorni scorsi dal Senato, diventando legge.

L'Assemblea del Senato ha infatti approvato definitivamente il 26 maggio 2009, il collegato alla Finanziaria su sviluppo economico, semplificazione, competitività e processo civile.

Il Ddl n. 1082-B varato da Palazzo Madama, collegato alla legge Finanziaria per accelerarne l'iter, consta di 72 articoli che riscrivono parti cruciali del processo civile. Tra i punti salienti: più spazio ai giudici di pace e deleghe per riordinare i riti e rilanciare la mediazione e la conciliazione.

La mediazione civile viene individuata come elemento di innovazione: il governo viene delegato a introdurre un'alternativa facoltativa per le parti al processo; con il nuovo strumento le parti possono decidere di risolvere la controversia davanti a un organismo di conciliazione in modo più rapido ed economicamente più conveniente rispetto al giudizio ordinario. Nell'atto approvato dal Senato si legge infatti che *"il Governo è delegato ad introdurre forme più ampie di mediazione nelle cause civili e commerciali. La mediazione avverrà davanti ad organismi professionali riconosciuti, anche attraverso procedure telematiche. Le parti che utilizzano la mediazione avranno agevolazioni fiscali. Il procedimento di mediazione non potrà durare più di 4 mesi. L'eventuale ingiustificato rifiuto della proposta di conciliazione avrà delle conseguenze sulle spese del giudizio se la proposta coincide con l'esito del giudizio. Lo scopo della norma è quello di ridurre il carico di lavoro dei tribunali nonché di facilitare forme di composizione non conflittuale delle liti"*.

Con riguardo poi alla riforma della procedura penale, il Ministro della Giustizia Alfano, in occasione dell'inaugurazione dell'anno giudiziario 2009, ha osservato come alcune linee guida di modifica siano imposte direttamente dal diritto comunitario, dall'Unione Europea e dalle risoluzioni del Consiglio d'Europa. Fra queste si possono annoverare l'istituto della **mediazione penale**, che implica l'allargamento dei modelli di giurisdizione e delle soluzioni alternative al processo, l'ampliamento della partecipazione al processo delle vittime, nonché la cooperazione giudiziaria, specialmente nei rapporti tra Stati membri dell'Unione europea.

L'istituto della mediazione viene in questa sede definita dal Ministro come un percorso parallelo, snello, rapido, attivabile dalle parti su tutti i diritti disponibili riconosciuti dall'ordinamento davanti ad organismi di conciliazione professionali e indipendenti **che, senza precludere l'accesso alla giustizia dei tribunali, sappia, tuttavia, proporsi come un credibile strumento di deflazione e deformalizzazione**, anche in virtù di alcune importanti misure complementari di incentivo. Un intervento, dunque, che ha, da un lato, la virtù di presentarsi come indispensabile complemento rispetto agli interventi acceleratori sul processo civile, ma che, al tempo stesso, mira a radicare una nuova cultura della risoluzione delle controversie fondata sulla mediazione e, dunque, su un metodo non conflittuale di composizione delle liti, per realizzare una giustizia più rapida e vicina al cittadino.

A conclusione del quadro delineato, può essere utile considerare anche l'esperienza di altri Paesi in cui l'applicazione della mediazione è diventata una prassi consolidata. Le modalità con cui questi Paesi hanno applicato la mediazione può infatti rappresentare un riferimento concreto per comprendere più chiaramente l'impatto storico e culturale che può avere l'introduzione della mediazione rispetto alla crescente richiesta di intervento nell'ambito della gestione dei conflitti e controversie.

Si consideri in proposito, l'**Australia** dove l'applicazione della mediazione avviene non solo in qualsiasi

ambito che veda l'ingenerarsi di controversie o conflitti, ma anche laddove si intraveda la necessità o la possibilità di prendere decisioni riguardanti il futuro, **in una ottica di supporto all'analisi delle scelte e dunque di anticipazione del conflitto stesso**⁴⁰. Nell'ambito del Sistema Nazionale di Accreditamento della Mediazione è in corso di realizzazione un progetto che avrà termine nel Luglio 2009, che vede la **definizione di requisiti di accreditamento nazionale per il ruolo di mediatore**⁴¹ e la **definizione di standard per la realizzazione di interventi di mediazione**⁴².

Nel continente americano suscita particolare interesse l'esperienza dell'**Argentina**, dove la mediazione viene praticata da oltre quindici anni. La prima norma giuridica che introdusse la mediazione⁴³ istituzionalizzava il Piano Nazionale della Mediazione, elevando la mediazione ad interesse nazionale e definendone l'applicazione sia ai conflitti giudiziari che extragiudiziali. Si disponeva la realizzazione di un Progetto Pilota connesso con i Tribunali civili del territorio (1993-1995) conclusosi con la stesura di una raccomandazione, elaborata con l'apporto del Centro per la Risoluzione delle controversie di Washington D.C.. Il Parlamento quindi approvò la Legge nazionale sulla mediazione⁴⁴, che fu applicata dai Tribunali civili della capitale federale di Buenos Aires nel 1996⁴⁵. E' stato disposto che anche i Tribunali federali all'interno della nazione dovessero applicarla, dando loro la facoltà di regolamentare la materia a seconda delle esigenze locali. A livello provinciale la legge più completa risulta quella della provincia di Córdoba⁴⁶, dove **il legislatore ha dichiarato di voler promuovere la mediazione quale strumento culturale volto a generare paradigmi di giustizia alternativi ed ha riconosciuto un interesse pubblico nel ricorso, nella promozione e nella diffusione della mediazione** in generale, e di quella familiare in particolare, in diversi ambiti (esercizio della potestà genitoriale, separazione e divorzio, filiazione, adozione). La legge 8858 del 2000⁴⁷ istituisce il Centro giudiziario di mediazione (alle dipendenze della Corte Suprema di Giustizia) e, attraverso il programma *Pro.Marc* del Ministero della Giustizia, un centro di mediazione extra-giudiziaria per gli ambiti familiare, penale, civico e commerciale, nonché **un servizio di formazione continua per i mediatori di tutta la provincia**. Per fornire qualche dato che renda conto della diffusione dello strumento della mediazione nel Paese, nella sola provincia di Cordoba nel 2006 sono state svolte circa 6.000 mediazioni che, considerando l'intero territorio che fa capo a questa provincia, salgono a oltre 10.000 nel corso di un solo anno.

Si consideri infine l'esempio degli **Stati Uniti d'America** in cui l'importanza della mediazione quale strumento alternativo di risoluzione dei conflitti è riconosciuta da lungo tempo, pur mancando, anche in ragione della struttura federale del Paese, una disciplina generale dell'istituto⁴⁸. Quasi ogni Stato ormai richiede che le parti in conflitto svolgano percorsi di mediazione nei casi di disputa sull'affidamento dei figli e diversi istituti sono disciplinati altresì per i casi di separazione dei coniugi (ad esempio *early conflict intervention, conciliation services, community dispute resolution centers, education seminars,*

⁴⁰ Australian National Mediation Accreditation System, Report 2006

⁴¹ Approval Standards Draft, Australian Mediation Accreditation Sistema, Settembre 2007

⁴² Practices Standards Draft, Australian mediation Accreditation System, Settembre 2007

⁴³ Decreto n. 1490/92

⁴⁴ Ley Nacional de mediacion e conciliacion n. 24.573, 1995

⁴⁵ Regolamento n. 91/98

⁴⁶ Di seguito le leggi provinciali:

- Legge n. 4498, della Provincia di Chaco con la quale si istituisce un modello misto composto da centri di mediazione dipendenti dal Potere Giudiziario e centri di mediazione privati convenzionati elencati in appositi registri;

- Legge n. 11622, della Provincia di Santa Fe, con la quale si stabilisce che la mediazione abbia esclusivamente carattere volontario;

- Legge n. 6452 della Provincia di Santiago Estero che prevede la facoltà del giudice di ordinare la mediazione;

- Legge n.15169 della Provincia di Mendoza, che istituisce la mediazione all'interno dei procedimenti concernenti l'interesse e la tutela dei diritti dei minori.

⁴⁷ Ley n. 8858, Ley de Mediacion de la Provincia de Cordoba.

⁴⁸ Il Congresso degli Stati Uniti non ha infatti il potere di legiferare in determinate aree, spettando tale compito ai corrispondenti organi legislativi dei singoli Stati, così come stabilito dal 10° Emendamento.

settlement conferences)⁴⁹. **Alcuni Stati definiscono altresì criteri e standard per la formazione dei mediatori**⁵⁰. Nel tentativo di dare una disciplina uniforme all'istituto della mediazione, 12 Stati hanno ad oggi adottato un comune *Uniform Mediation Act* (bozza di testo legislativo recepita in maniera volontaria dai legislatori statali allo scopo di armonizzare le normative vigenti)⁵¹.

In riferimento alle pratiche di mediazione, nello Stato del Minnesota⁵², ad esempio, i tribunali hanno definito e pubblicato **requisiti e standard per valutare l'inserimento del mediatore** nelle liste di riferimento del tribunale.

Anche a fronte degli elementi testé delineati, è dunque possibile considerare come l'applicazione della mediazione quale strumento a servizio di un paradigma di giustizia ripartiva, rappresenti una esigenza imprescindibile al fine di perseguire il benessere sociale ed economico della comunità. Soprattutto in considerazione del recente acuirsi di conflitti che sfociano in pratiche che continuano a demandare esclusivamente al procedimento giudiziario la soluzione degli stessi (con conseguente aggravio dei costi economici e di salute per la collettività), si rende necessario intervenire non solo con un inquadramento normativo che sappia collocare tale disciplina all'interno di tutti gli ambiti del Diritto, ma che prescriva un utilizzo di tale strumento in una ottica di promozione della cultura della gestione autonoma dei conflitti (quindi, coinvolgendo giudici, avvocati, mediatori, e professionisti della salute) e all'interno di parametri di scientificità che possano garantire la qualità del servizio di mediazione erogato (in termini di efficacia ed efficienza) attraverso la definizione degli standard entro i quali gli interventi di mediazione si devono collocare e attraverso la definizione di requisiti formativi (in termini di competenze e conoscenze acquisite) che il mediatore deve garantire per tutta la durata del suo percorso professionale.

⁴⁹ Florida Statutes 2007 (Chapter 61: Dissolution of Marriage; Support; Custody); Minnesota Statutes 2007 (Chapter 518.1751: Marriage Dissolution – Parenting Time Dispute Resolution); Oregon Statutes 2007 (Chapter 107.179: Marital Dissolution – Request for joint custody of children; mediation); Vermont Statutes 2007 (Chapter 11.666: Annulment and Divorce – Agreements between parents); Illinois Statutes 2007 (Chapter 750.602.1); Minnesota Statutes 2007 (Chapter 518.091: Marriage Dissolution); Oregon Statutes 2007 (Chapter 107.101: Marital Dissolution - Policy Regarding Parenting; Chapter 107.755: Court-ordered mediation; rules).

⁵⁰ Minnesota Statutes 2007 (Chapter 518.1751: Marriage Dissolution – Parenting Time Dispute Resolution); Oregon Statutes 2007 (Chapter 107.755: Court-ordered mediation; rules).

⁵¹ Si tratta di un *Act* redatto dal *National Conference of Commissioners on Uniform State Laws* (NCCUSL), già recepito da: District of Columbia, Illinois, Iowa, Nebraska, New Jersey, Ohio, South Dakota, Utah, Vermont, Washington, Nevada, New York.

⁵² *Divorce mediation How to resolv legal conflicts if you don't have a lawyer*, Dakota County Law Library, March 2007

APPENDICE I: ELENCO DEGLI ENTI CHE HANNO COLLABORATO ALLO SVOLGIMENTO DELLA RICERCA

REGIONE CAMPANIA

UFFICIO PER LA MEDIAZIONE PENALE MINORILE DI SALERNO

REGIONE EMILIA ROMAGNA

Servizio Di Mediazione Sociale, Azienda Casa Emilia Romagna (ACER) di Reggio Emilia
Centri per le famiglie della Regione Emilia Romagna che fanno riferimento al CREDOMEF (Centro Regionale di documentazione sulla mediazione familiare):

Centro per le famiglie del Comune di Ferrara
Servizio mediazione familiare presso il Comune di Vigarano Mainarda (FE)
Centro per le Famiglie del Comune di Argenta (FE)
Centro per le famiglie del Comune di Modena
Centro per le famiglie del Comune di Carpi (MO)
Centro per le famiglie del Comune di Formigine (MO)
Centro per le famiglie del Comune di Vignola (MO)
Centro per le famiglie del Comune di Bologna
Centro per le famiglie di Casalecchio di Reno (BO)
Centro per le famiglie del Comune di Imola (BO)
Centro per le famiglie del Comune di Reggio Emilia
Centro per le famiglie del Comune di Cavriago (RE)
Centro per le famiglie del Comune di Quattro Castella (RE)
Centro per le famiglie del Comune di Scandiano (RE)
Centro per le famiglie del Comune di Cesena
Centro per le famiglie del Comune di Ravenna
Centro per le famiglie del Comune di Faenza (RA)
Centro per le famiglie del Comune di Lugo (RA)
Centro per le famiglie del Comune di Forlì
Centro per le famiglie del Comune di Forlimpopoli (FO)
Centro per le famiglie del Comune di Parma
Centro per le famiglie del Comune di Piacenza
Centro per le famiglie del Comune di Rimini
Centro per le famiglie del Comune di Savignano sul Rubicone (FC)
Centro per le famiglie del Comune di Santarcangelo (RN)

REGIONE LAZIO

Ufficio di conciliazione e riparazione in materia penale minorile della Provincia di Latina
People&Solutions di Roma
Mediare di Roma
CRC- Conflict Resolution Consulting di Roma
Centro Studi Bruner di Roma

REGIONE LIGURIA

Scuola genovese di mediazione sistemica di Genova
Centro distrettuale di mediazione familiare di Pietra ligure (SV)

REGIONE LOMBARDIA

Studio T.d.I. Tracce di Luce di Milano
CMF Centro di Mediazione Familiare di Milano
Centro civico GeA-Genitori Ancora di Milano
MEDIANDO Mediazione e consulenza di Bergamo
TCF Centro Tutela Bambino Bergamo e CBF centro per il bambino e per la famiglia- Ulss 12 (BG)
Associazione Omnibus di Brescia
DIKE associazione per la mediazione dei conflitti, sede di Rho (mi)
Servizio psicologia clinica coppia e famiglia di Milano
Centro Di Ateneo Studi e Ricerche sulla Famiglia Alta Scuola di Psicologia "A. Gemelli "Università Cattolica del Sacro Cuore" (Ente formatore)
Spazio MEF Mediazione Familiare e Dintorni (Ente formatore)

REGIONE PIEMONTE

Centro Studi Eteropoiesi di Torino
Centro di gestione dei Conflitti "Spazi d'Intesa" di Torino
Centro di Mediazione di Torino
Centro di Mediazione Familiare "Progetto Famiglia" di Cuneo
Centro per la famiglia "Il ponte" di Mondovì (CN)

Centro Servizi per le Famiglie di Cuneo
Consultorio familiare dell'Aslcn2 di Alba (CN)
Consultorio Familiare del Distretto di Acqui Terme (AL)

REGIONE PUGLIA

L'arancia di Annie di Lecce
Centro C.R.I.S.I. S.c.a.r.l. Onlus di BAri
Associazione Socio-Culturale Medi@Arte di Andria (BA)

REGIONE SARDEGNA

Centro di riferimento per la famiglia meFOS di Carbonia (CI)
Ufficio per la mediazione penale civile e sociale di Cagliari
Associazione mediazione familiare onlus sardegna- uff.past. fam. diocesi di Iglesias- mediacon- anspi
(Ente formatore)

REGIONE SICILIA

Consultorio familiare di Barcellona (ME)
Ufficio Mediazione di Caltanissetta
Consultorio familiare n1 ASL2 Caltanissetta
Centro di Mediazione presso il Centro di Terapia Relazionale della dott.ssa Galante (CT)
Consultorio familiare Acicatena - Asl 3 Catania
Consultorio familiare "Trappeto nord" di Catania
Consultorio Familiare Aragona ASL n 1 Agrigento
Associazione Logos-Famiglia e Minori Centro polifunzionale per la famiglia di Palermo
Ufficio Mediazione Penale del Comune di Palermo

REGIONE TOSCANA

Servizio Mediazione Familiare ASL 11 di Empoli
Istituto di Terapia familiare di Siena
Centro di mediazione presso l'ASL 10 di Firenze
Sportello per la mediazione c/o il Quartiere 1 di Firenze
Sportello per la mediazione c/o il Quartiere 3 di Firenze
Centro di mediazione Gherardini di Firenze
Ufficio di mediazione del Giudice di pace di Firenze e Pontassieve
Sportello per la mediazione del Comune di Sesto Fiorentino
Sportello per la mediazione del Comune di Calenzano

REGIONE TRENINO ALTO ADIGE

Associazione La Strada – Der Weg Mediazione penale minorile di Bolzano

REGIONE UMBRIA

Consultorio Familiare "Città Giardino" di Terni
A.L.I. – Associazione Legali Italiani di Perugia
Agenzia di Formazione Professional Training di Terni (Ente formatore)

REGIONE VENETO

Servizio Mediazione Familiare Ulss 14 di Venezia
Istituto Veneto di Terapia Familiare Sede di Verona
Consultorio familiare Verona Nord Usl 20 (VR)
Consultorio Familiare Verona Sud, Ulss 20 (VR)
Unità di Sostegno alla Genitorialità e Mediazione Familiare di Verona
Servizio Di Mediazione Familiare Ulssn.5 Ovest Vicentino (VI)
Centro di Mediazione Familiare, Commerciale e Civica, Arzignano (VI)
Mediazione Familiare Area Consultoriale - ULSS n.1 di Belluno
Servizio di Mediazione Familiare di Asolo (TV)
Società di consulenza Pragmata di Padova
Cooperativa Altrestrade di Padova
Master Mediazione Familiare Università di Verona (Ente formatore)
Master "La mediazione come strumento operativo all'interno degli ambiti familiare, penale e civico" –
Università di Padova e Università di Brescia (Ente formatore)



**Università degli Studi di Padova
Facoltà di Psicologia**

Questa ricerca è condotta dal Dipartimento di Psicologia Generale dell'Università di Padova al fine di delineare lo stato dell'arte della mediazione in Italia sia per quanto concerne i Servizi di mediazione presenti sul territorio nazionale sia per quanto riguarda le offerte formative rivolte a coloro che intendono operare nell'ambito della mediazione.

Al fine di perseguire tale obiettivo è stato costruito un questionario suddiviso in due parti: una prima sezione dedicata alla rilevazione di informazioni relativamente ai Servizi di mediazione ed una seconda sezione dedicata alla rilevazione di informazioni relativamente alle attività didattico-formative inerenti l'ambito della mediazione.

A fronte dell'attività che svolge in qualità di Responsabile del Servizio di mediazione in cui opera e/o dell'attività che svolge in qualità di Responsabile scientifico del corso di formazione da Lei diretto, Le chiediamo di poter compilare il presente questionario, fornendo delle brevi descrizioni negli spazi a disposizione o segnando con una crocetta le risposte che ritiene più opportune.

Al fine di delineare un quadro quanto più completo dell'attuale offerta in termini sia di servizi erogati che di occasioni formative, La preghiamo di poter compilare il presente questionario in ogni sua parte e di non esitare a segnalarci eventuali difficoltà e dubbi nella compilazione.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione

Dati del Centro di mediazione

Nome del Centro di mediazione _____

Anno di inizio attività _____

Indirizzo sede _____

E-mail _____

Telefono _____

Fax _____

Tipologia ente

- privato
- pubblico
- convenzionato
- libera professione
- altro _____

Operatori del Servizio

Numero mediatori del servizio _____

Formazione dei mediatori

- LAUREA:
 - numero mediatori in possesso di laurea in Psicologia: _____
 - numero mediatori in possesso di laurea in Giurisprudenza: _____
 - numero mediatori in possesso di laurea in Scienze della Formazione: _____
 - numero mediatori in possesso di laurea in Scienze Politiche: _____
 - numero mediatori in possesso di laurea in Economia: _____
 - numero mediatori in possesso di laurea in: _____
- DIPLOMA
 - numero mediatori in possesso di diploma in.....: _____
- ALTRO _____

Formazione specialistica dei mediatori:

- MASTER
 - numero mediatori in possesso di diploma di master in _____
 - numero mediatori in possesso di diploma di master in _____
- CORSI DI FORMAZIONE
 - numero mediatori in possesso di titolo di corso di formazione in _____
 - numero mediatori in possesso di titolo di corso di formazione in _____
- ALTRO _____

Ambito del servizio offerto:

- familiare
- penale
- comunitario/civico
- scolastico
- commerciale
- altro _____

Tipologia del servizio offerto:

- servizio di mediazione
- consulenza
- formazione
- altro _____

A chi si rivolge il servizio (specificare i destinatari):

- privati (specificare i destinatari)

- enti/ istituzioni (specificare)

Modalità di accesso al servizio:

- contatto telefonico
- sportello
- invio istituzioni o altri servizi

(specificare la natura dei servizi che possono inviare al centro)

- altro _____

Giorni e orari di apertura al pubblico

Numero medio di richieste pervenute al centro in un anno _____

Numero medio di casi gestiti (conclusi) in un anno _____

Durata media dell'intervento di mediazione attuato rispetto al singolo caso (specificare numero medio di incontri) _____

Numero di mediatori coinvolti nella gestione del singolo caso: _____

Approccio teorico di riferimento del Centro di mediazione

È prevista una valutazione dell'efficacia del servizio offerto?

- sì
- no

Se sì, descrivere la modalità utilizzata per la valutazione dell'efficacia del servizio offerto

Dati dell'Ente erogatore di formazione

Nome dell'ente _____

Indirizzo sede _____

E-mail _____

Telefono _____

Fax _____

Responsabile scientifico del Corso di formazione:

Nome e cognome _____

Tipologia di formazione:

- Master
- Corso di perfezionamento
- Corso di aggiornamento
- Workshop
- Seminario tematico
- Altro _____

Durata percorso formativo _____

Numero ore _____

È previsto accreditamento?

- sì
- no

Se sì, specificare tipologia di accreditamento: _____

Numero crediti _____

Figure professionali accreditate

Destinatari della formazione: (specificare ruolo professionale e formazione):

Modello teorico-metodologico di riferimento del corso di formazione

È prevista una valutazione del corso?

- sì
- no

Se sì, indicare la modalità di valutazione del corso adottata:

Programma didattico del corso (è possibile allegare copia del programma didattico)

La ringraziamo molto per la Sua preziosa collaborazione