



## **MEDIARE: UNA NUOVA PROFESSIONE E ANCHE UN NUOVO MODELLO OPERATIVO**

Finalmente disponibile una pubblicazione che fa luce su alcuni aspetti fondamentali legati alla relazione umana e ai conflitti.

Il testo affronta il tema della Mediazione che si sta diffondendo in Italia dopo un ventennio di applicazione nel mondo anglosassone. Utilissima ma a delle condizioni di cui il libro di Maria Martello ("Oltre il conflitto") parla.

La mediazione in caso di conflitto non equivale a cercare insipidi compromessi in cui entrambe le parti si sentono, in parte, perdenti. È un'arte che fa appello all'intelligenza emotiva, una modalità fatta di ascolto, di riformulazione dei termini del conflitto, di comprensione delle reali motivazioni delle parti in causa.

Comprendere e superare un conflitto spesso permette di rinnovare e migliorare una relazione. Molto meglio che andare freddamente d'accordo. Evita i procedimenti giudiziari, non fa degenerare i contrasti.

Il libro tratta di una disciplina indispensabile in ambito giudiziario, nel counselling familiare, in azienda, a scuola, in psicoterapia. Ma è anche un viaggio nella mediazione e nella risoluzione dei conflitti che intervengono nella nostra vita. Tratta anche delle nostre scelte e delle nostre emozioni, non solamente delle tecniche di una professione. Indaga sulla relazione in ambito lavorativo, scolastico e familiare. Mostra come crescere nella competenza relazionale ed emotiva in vista del nostro benessere.

**In caso di richiesta di ulteriori chiarimenti contattare:  
Maria Martello: 339 6396325 – 039 0883329 - mariamartello@libero.it**

**A****Maria Martello**

laureata in Filosofia presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, psicologa e pedagoga, dal 1993 ricopre, su nomina del Consiglio Superiore della Magistratura, la carica di Giudice Onorario presso il Tribunale per i Minorenni di Milano. Esperta negli interventi di formazione, con una ventennale esperienza di insegnamento nella scuola secondaria, dal 1980 si occupa per conto del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (ex Ministero della Pubblica Istruzione), del Centro per i Servizi Amministrativi (ex Provveditorato agli Studi) e dell'Ufficio Regionale Scolastico (ex Sovrintendenza Scolastica Regionale per la Lombardia) di progetti di aggiornamento dei docenti. Ha fatto parte della Commissione di studio, istituita dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (ex Ministero della Pubblica Istruzione), per la revisione dei programmi di Educazione Civica nelle scuole di ogni ordine e grado. Nel 1998 ha ideato un percorso nuovo di formazione, applicabile in contesti diversi e a fasce d'età varie, denominato "L'intelligenza emotiva: dal conflitto alla relazione costruttiva", già attuato sul territorio nazionale in ambito scolastico e professionale; nel 1999 è stato avviato un corso triennale di formazione per insegnanti, allievi e genitori approvato e finanziato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (ex Ministero della Pubblica Istruzione). Specializzata nella pratica della mediazione per la risoluzione pacifica del conflitto e della negoziazione, ha perfezionato la sua formazione e preparazione con i più prestigiosi esperti italiani e stranieri di tale metodo. Conduce stage di formazione alla mediazione scolastica, penale e sociale, ed è docente all'interno di master in psicologia scolastica e mediazione familiare rivolti ad avvocati, dirigenti, psicologi e pedagogisti. Ha partecipato all'elaborazione del Progetto per l'istituzione dell'Ufficio di Mediazione Penale di Milano e fa parte della sua équipe fin dal momento della sua costituzione. Nel 2000, su incarico del Centro Prevenzione e Difesa Sociale, ha inoltre organizzato e condotto in équipe la costituzione e l'avviamento dell'Ufficio di Mediazione dei Conflitti Sociali nella città di Cinisello Balsamo (Milano). Autrice di Percorsi di civiltà (Milano, 1993) e di Nuovi percorsi di civiltà (Milano, 1998, 2002), ha pubblicato numerosi testi e contributi di metodologia e didattica.

**U****T****O****R****E**

[mariamartello@libero.it](mailto:mariamartello@libero.it)



# INDICE

*Presentazione di Salvatore Natoli*

Prefazione

## **PARTE I - Superare il conflitto**

1. Andare oltre il conflitto
2. Quando il malessere si fa malattia
3. La comunicazione empatica

## **PARTE II - La gestione del conflitto**

4. La gestione pacifica del conflitto
5. Il mediatore
6. La tecnica della mediazione: attenzioni preliminari

## **PARTE III - Ambiti di applicazione**

7. Gli ambiti di applicazione
8. La mediazione penale
9. La mediazione scolastica
10. Un progetto operativo

## **PARTE IV - La relazione non conflittuale**

11. La relazione non conflittuale
12. La relazione in ambito lavorativo
13. La relazione in ambito scolastico
14. La relazione nella coppia
15. La relazione con i figli

## **PARTE V - La formazione**

16. La formazione per saper gestire la relazione

Conclusioni



**C**osa si può fare per relazionarsi in modo costruttivo? Che cosa succede quando si è in conflitto? Cosa si prova quando si è vittima di reato? Come si svolge una seduta di mediazione?

La tesi affrontata è d'avanguardia: la Mediazione per la risoluzione pacifica del conflitto è uno strumento efficace, che dà risultati veramente durevoli se ispirato al *modello umanistico, radicato nella nostra storia culturale*. Mediare un conflitto, secondo la proposta del libro, non significa solamente cercare un accordo fra le parti ma significa soprattutto permettere alle parti in causa di scoprire le ragioni profonde dei propri atti al fine di individuare le vie e soprattutto gli atteggiamenti mentali idonei ad eliminarle. Ciò comporta che gli individui, guidati dal mediatore, divengano capaci di raggiungere gli strati profondi del loro essere ove si generano gli affetti e si scatenano le passioni, che diano la parola al non detto della loro coscienza, mai emerso per ignoranza di sé o tenuto nascosto per troppo pudore se non addirittura per vergogna.

Maria Martello, psicologa, pedagogista, giudice onorario propone un testo sulla Mediazione e risoluzione dei conflitti che non illustra soltanto tecniche professionali, ma che *parla* in maniera assai suggestiva *della nostra vita, delle nostre scelte, delle nostre emozioni*, e indica opportunità concrete per la formazione personale.

Il volume rivela in apertura la chiave per il successo personale e professionale: *l'intelligenza emotiva*. Una risorsa che è sempre il momento di iniziare a sviluppare negli adulti e formare sistematicamente nelle nuove generazioni fin dai primi anni di scuola. Una risorsa fondamentale per instaurare e migliorare le nostre relazioni personali e professionali.

Prosegue indagando sui conflitti, ne esplora con efficacia le ragioni psicologiche e sociali che li generano a partire dalle quali disegna la natura e il compito della Mediazione, ne considera alcune applicazioni concrete in *ambito penale ed educativo, delle relazioni interpersonali, familiari e sociali*, ambiti nei quali l'autore ha maturato una lunga e autorevole esperienza. Il conflitto ci interpella sulla capacità che abbiamo di relazionarci con gli altri e ci svela, insieme, l'autenticità o la falsità, la profondità o la superficialità del rapporto con noi stessi. *Crescere nella competenza relazionale ed emotiva* significa potenziare la nostra capacità di modulare, di sviluppare tale rapporto in vista del nostro benessere. Per questo l'autore invita a considerare il conflitto non a valle ma a monte. Evitando che si cada sempre nella preoccupazione che, un esempio fra tutti, l'emergenza di un reato efferato crea, ma si tenga alta la guardia sulle prime avvisaglie di malessere. Si avanzano, per questo, alcune *ipotesi di formazione* per la gestione delle relazioni ([www.istitutodeva.it](http://www.istitutodeva.it))

Un libro che non nasce, dunque, da una ricerca accademica, ma dalla formazione professionale e personale applicata in molteplici contesti: penale, scolastico e sociale. Ciascuno di questi ambiti viene presentato nella sua specificità, si veda, a titolo esemplificativo la proposta di aiuto alla vittima di reato, perchè il malessere del singolo trovi il sostegno della società civile e non si trasformi in crescita dell'insicurezza sociale. O la condizione paradossale dei figli di separati che vivono un doppio conflitto. Oltre quello riflesso dei genitori, il proprio per non poter parlare con loro del disorientamento che stanno provando.

Innovative ma pienamente realizzabili, anche alla luce delle sperimentazioni già attuate, le *proposte alla scuola*. La Mediazione in ambito educativo acquista il significato di radicale *prevenzione di comportamenti che sfociano, nel tempo, in delitti efferati*. Nell'immediato si può vedere la rabbia che cova, il rancore che aumenta, la frustrazione che serpeggia! Il mancato "ascolto" crea dei deficit formativi i cui disastri sono rilevabili, purtroppo troppo tardi, diventando visibili nello sfascio delle generazioni o negli atti di violenza.

Efficaci risultano, al fine di cogliere il valore della linea culturale proposta, *i resoconti di sedute di mediazione, fin ora mai resi noti*, modificati così da rendere irriconoscibili le situazioni reali.

Un libro che stimola la riflessione e auspica la diffusione di tale linea culturale, nella visione dell'Autore, uno straordinario segno di civiltà, un modalità concreta per costruire le basi di una cultura di pace e tutelare i diritti umani.

Un libro di agevole lettura pur nel rigore scientifico.



# PREFAZIONE

Rientrando a casa, l'intensità della vita vissuta mi spingeva a scrivere. Giorno dopo giorno il libro è cresciuto. La matrice è rimasta la stessa, così come il mio intento: parlare a chi non conosco e dare la parola alle storie di chi conosco.

Volevo che fra le parole da me scritte e il lettore scattasse un circuito virtuoso. Un dialogo proficuo. Nella segretezza della propria anima o nella condivisione.

Pertanto, l'ho pensato non come un libro che conclude, ma che apre...

Questo libro non è per chi si dice "in pace con se stesso e con gli altri", per chi non vuole vedere l'esistenza del conflitto nella sua vita, per chi non ha intorno persone care in difficoltà relazionale.

Ma è per quelli consapevoli che si può vivere in molti modi, ma che ci sono modi che non permettono di vivere.

Che non vogliono perdersi nessun aspetto della loro dimensione di esseri umani e di ogni aspetto vogliono assaporare i risvolti positivi; che per questo accettano di soffermarsi a riflettere e disquisire sul conflitto, di lasciarsi sollecitare personalmente dagli stimoli offerti, consentendo che accadano le connessioni con la propria vita.

Che sono avvezzi all'incontro tra il pensiero dell'autore e quello del lettore, in un rito in cui i due celebranti dialogano tra loro; che sono disposti a inserirsi nel processo della conoscenza e, per dirla con Sartre, "si sporcano le mani", si compromettono, si assumono le loro responsabilità rispetto ai contenuti del libro.

Che, dunque, stimolati da quanto leggono, con associazioni libere portano alla luce nomi, sentimenti, vicende vissute direttamente o indirettamente.

Che amano le buone domande, preziose comunque, sia che trovino subito risposte, sia che restino domande che fanno pensare.

Che sono disposti a un lavoro di "archeologia" di sé, o anche di "speleologia", nello sforzo di raggiungere le profondità dell'essere, alla ricerca delle sue radici autentiche e primigenie, per far emergere le ferite, i dolori che si sono sedimentati e che, come zavorra, non ci lasciano "volare", al pieno delle nostre potenzialità, leggeri e aperti ad accogliere il nuovo.

Che si sentono spiriti liberi chiamati ad avventurarsi per sentieri diversi e promettenti, non seguaci, ma emuli di talento; non coerciti a battere vie arcinote, anche se poco efficaci.

Che non si limitano ad approfondire linee già consensualizzate, ma si riconoscono la facoltà di introdurre varianti determinanti.

professionale e personale applicata in molteplici contesti: penale, scolastico e sociale.



Che si sentono sempre pronti ad analizzare non solo le teorie, fermandosi al ruolo di operai del pensiero, ma che hanno attenzione agli effetti del proprio comportamento sugli altri.

Che si fanno carico dell'impegnativa ma positiva lotta per trasformare *l'homo homini lupus* in *homo homini Deus*, formula che Simmaco attribuisce al comico Cecilio e che Hobbes mette in opposizione all'altra ripresa dall'*Asinaria* di Plauto.

Questo libro non nasce da una ricerca accademica, ma dalla formazione. Ne testimoniano l'efficacia i resoconti di sedute di mediazione che vengono presentati modificati così da rendere irriconoscibili le situazioni reali: ciò per salvaguardarne la confidenzialità e la riservatezza a cui sono vincolati.

In questi interventi fondamentale è stata la *ricerca continua di un modello italiano, completamente radicato nella nostra storia culturale ed eredità classica, che trovasse in esse la ricchezza di senso.*

La riflessione sull'esperienza in atto ha fatto scaturire l'impegno di riversare in un libro quanto rilevato perché possa costituire uno stimolo alla riflessione e alla diffusione di questa linea culturale, con la speranza che vi si ricorra sempre più frequentemente.

È pensato per gli psicologi, i sociologi e gli educatori, ma soprattutto per un pubblico non del settore, che sia alla ricerca di unguento per le proprie ferite di vita.

L'elaborazione del libro si è avvalsa della collaborazione di Silvana Carbonaro, a cui va il mio ringraziamento.

...un libro che fa crescere e che – negli auspici dell'Autore – continuerà a crescere grazie al contributo di tutti coloro che, al termine della lettura, vorranno condividere le suggestioni, i rimandi alle proprie storie di vita, gli sforzi per realizzare l'archetipico bisogno di unità e di armonia.

*L'Autore*



# HANNO DETTO.....

Possiamo migliorare la nostra capacità di relazione?

A tu per tu con l'autrice di un libro (*e una professione*) innovativi

**Enrica Meregall**, Responsabile della Biblioteca di Brugherio, per il **Notiziario Comunale**

## OLTRE IL CONFLITTO. Dalla mediazione alla relazione costruttiva

Di Maria Martello

McGraw-Hill, 2002, 275 pagine, 21 Euro

C'era da aspettarselo. Chi conosce Mariolina Martello sa che non è capace di trattenere per sé l'emozione delle grandi scoperte: lo sa chi l'ha avuta come insegnante di lettere, chi l'ha ascoltata come genitore o come docente nei corsi di formazione, lo sa chi l'ha conosciuta come giudice onorario presso il Tribunale dei minori di Milano. Chi la conosce sa che non poteva tacere la ricchezza di un percorso personale e professionale che l'ha portata a sostenere che i conflitti non solo sono sanabili (in parte), ma sono addirittura sani, segno di benessere, segno (certo, faticoso) della volontà di due persone di proporre entrambe che è appunto diventata un libro, in libreria dal 20 novembre: un libro non per addetti ai lavori, o meglio non solo (e infatti non lo troviamo in un'esclusiva collana accademica, ma in un'esclusiva collana divulgativa), scritto soprattutto nell'ottica di essere letto da chi comunemente affronta dei conflitti sul piano relazionale, tra familiari, tra colleghi, tra amici, tra vicini di casa... e quindi un libro per ciascuno di noi! Non un diario, ma un saggio divulgativo, che racconta in 5 sezioni un percorso progressivo, dal conflitto *vissuto* ("Superare il conflitto. Andare oltre il conflitto, Quando il malessere si fa malattia, L'autoconsapevolezza emotiva) e *gestito* (La gestione pacifica del conflitto, Il mediatore) alla traducibilità professionale di un percorso di mediazione, con esempi che riguardano l'ambito penale e la scuola. Una buona capacità di mediazione porta ciascuno a saper costruire e alimentare delle buone relazioni interpersonali: un capitolo interamente dedicato alle relazioni (La relazione non conflittuale in ambito lavorativo, scolastico, nella coppia, con i figli) ci parla dell'intelligenza emotiva, della capacità cioè di leggere le nostre emozioni, accogliendole, rispettandole, graduandole, per apprendere a leggere con accoglienza rispetto e gradualità anche quelle dell'altro, diventando così coraggiosi nella relazione, coraggiosi nel vivere al meglio le proprie possibilità, coraggiosi con umiltà nel mostrare la propria bellezza interiore. Tutto ciò scrupolosamente declinato poi nei contesti di vita quotidiana: il lavoro, la famiglia, la coppia. Da ultimo un capitolo dedicato alla formazione "per saper gestire la relazione" raccoglie testimonianze e materiali di alcuni percorsi formativi in atto.

La mediazione è una pratica relazionale ma anche una pratica professionale, la cui recente nascita dipende dal venir meno delle figure che tradizionalmente regolavano i conflitti, e offre la possibilità ad entrambi i protagonisti del conflitto di esprimere i propri bisogni, di individuare vie di uscita soddisfacenti e realisticamente perseguibili, di trovare soluzioni meno dispendiose e più aderenti alle necessità di ciascuno, e quindi più durature, di riaprire delle relazioni oltre che di risolvere dei conflitti. una duplice volontà di riemergere dal conflitto, cui probabilmente si giunge quando non si sopporta più la situazione, quando il peso della "spina nel fianco" è diventato un dolore costante che si intende finalmente affrontare.



A un servizio di mediazione ci si può rivolgere per riaprire un dialogo genitori-figli, per prevenire una separazione coniugale, per favorire nei separati l'elaborazione di un progetto educativo. Certo occorre una duplice volontà di riemergere dal conflitto, cui probabilmente si giunge quando non si sopporta più la situazione, quando il peso della "spina nel fianco" è diventato un dolore costante che si intende finalmente affrontare.

Ricorrere alla mediazione in questi casi serve a "non soccorrere emotivamente e fisicamente di fronte al conflitto, a ricomporlo e risolverlo, a non esasperarlo e a gestirlo nel modo più vantaggioso, a trasformarlo in occasione di crescita personale, ad apprendere una modalità nuova di relazione trasferibile nel quotidiano".

Già dalla lettura di questo libro si possono ricavare molti spunti di riflessione su di sé e sulle proprie relazioni, chissà poi dall'incontro con un bravo mediatore!

Cercheremo di incontrarlo nel prossimo numero.



# PRESENTAZIONE

di Salvatore Natoli

Gli uomini vivono tra loro in relazione e al di fuori delle relazioni sociali sarebbe impossibile per loro vivere. È questo un dato di fatto della storia evolutiva dell'umanità che ha trovato nella celebre definizione aristotelica di "animale sociale" la sua insperata e difficilmente superabile formulazione. La vita degli uomini è però costantemente segnata da laceranti conflitti, tra comunità, popoli, singole individualità. La storia, spesso, si dispiega innanzi al nostro sguardo come una vicenda sanguinaria che ci fa fortemente dubitare della verità della formula aristotelica e solleva ampi e ben fondati sospetti sulla socialità dell'uomo. Hobbes, come si sa, lo ha fatto. Eppure, proprio la tremenda violenza che si scatena tra gli uomini mostra come essi, nonostante tutto, siano e rimangano sociali: se così non fosse, la società umana si sarebbe già da lungo tempo dissolta.

Gli uomini precipitano nei conflitti di continuo e non sempre ne sono del tutto evidenti le ragioni. Ma dai conflitti anche si esce e ciò mostra che essi sono in pari misura nelle condizioni di trovare delle soluzioni. Certo non tutti i conflitti trovano soluzione, ma capita che diano luogo a dinamiche distruttive endemiche. Accade pure, però, che essi attivino dinamiche creative, che ampliano le possibilità di azione. I conflitti sono dunque mediabili non tanto, o non solo, per il fatto che ci si può sempre accordare a metà onde evitare il peggio, ma soprattutto perché gli uomini sono nelle condizioni di poter guardare sempre innanzi a loro e perciò dislocarsi su terreni altri e tali da smorzare i conflitti in atto mostrandone l'irrilevanza rispetto alle possibilità future. Come dire: c'è molto di meglio da fare e si può perciò competere su altri piani senza dovere necessariamente confliggere. Questo tipo di condotta, che è razionale nei rapporti sociali in genere, è in pari misura valida nei gruppi più o meno ristretti, vale nelle relazioni familiari, in quelle più genericamente interpersonali e, infine, in quelle di intimità.

Assumendo come dato il conflitto non è allora sufficiente mediarlo al solo scopo di limitarlo, ma è necessario trasformarlo in relazione costruttiva, in incentivazione e sviluppo delle diverse soggettività. Questo è ancora più necessario quando la rottura del legame sociale è prodotta da azioni lesive dell'altro nel suo corpo, nei suoi affetti, nei suoi averi, in breve in quel che è e in quel che ha. La reazione immediata di fronte al danno materiale, alla denegazione dell'altro e all'infrazione della legge è quella di richiedere condanne – magari esemplari – di attivare dispositivi di repressione, non foss'altro che per evitare che chi li ha commessi li ripeta e ancor più per evitare che altri siano sollecitati a compierli. La logica punitiva è in genere quella che immediatamente prevale per giustificare ragioni emotivo-reattive. La punizione, infatti, è percepita come risolutiva, quasi riuscisse a imprigionare il male evitando che dilaghi.



La logica punitiva, di per sé, non è vendicativa, ma rivela piuttosto una sorta di mentalità esorcistica quasi che il male si potesse afferrare con le mani e strangolarlo definitivamente nel corpo dell'altro. Ma un tipo di risposta come questa non è adeguata ai problemi, per il semplice fatto che le ragioni dell'azione sono molto più estese degli atti: nascoste li precedono, silenti li seguono e indelebili perdurano se non vengono portate alla luce e riconosciute.

Vale la pena ricordare il celebre detto manzoniano: la ragione e il torto non possono mai dividersi con un taglio netto. Ciò non significa affatto che tutti hanno un po' ragione e un po' torto e perciò tutti restano assolti, ma vuol dire che ogni torto perpetrato scaturisce da ragioni non sempre note allo stesso soggetto che lo compie e che per primo dovrebbe portarle alla luce scandagliando i lati oscuri di sé. Solo così ci si può liberare dalle dinamiche distruttive che ci spingono ad aggredire l'altro, a essere nocivi a noi stessi. Mediare un conflitto, dunque, non significa solamente cercare un accordo fra le parti – certo anche questo – ma significa soprattutto permettere alle parti in causa di scoprire le ragioni profonde dei propri atti. Quel che si è fatto lo si è voluto fare davvero? O, invece, si consuma la propria vendetta nei confronti del mondo facendo patire ad altri il disagio della propria vita? Si può essere vittime nel momento stesso in cui si è inequivocabilmente colpevoli. E la vittima, poi, è sempre del tutto estranea all'evento o non ne è magari causa involontaria, occasione scatenante? Non si tratta qui di giustificare le azioni – specie se delittuose – ma di comprenderne le motivazioni e perciò di tagliare, per quanto possibile, in radice le cause della colpa. Bisogna inaridire il terreno che alimenta il risentimento nei confronti degli altri, il perverso amore di sé che, poi, altro non è che disamore. Per fare questo è necessario aprire agli individui spazi di relazioni nuove e feconde. Mediare significa fare comprendere alle parti in causa le ragioni delle loro incomprensioni, suggerire le vie e soprattutto gli atteggiamenti mentali idonei ad eliminarle. Ciò comporta che gli individui divengano capaci di raggiungere gli strati profondi della loro mente ove si generano gli affetti e si scatenano le passioni, che portino alla parola il non detto della loro coscienza, mai emerso per ignoranza di sé o tenuto nascosto per troppo pudore se non addirittura per vergogna. L'autostima o la disistima se non decidono sicuramente incidono sulle condotte degli uomini. Non è facile imboccare questo cammino da soli soprattutto se si è segnati da deficit fisici, mentali, morali. È allora opportuno e spesso necessario che vi siano persone che aiutino chi ne ha bisogno. Il compito del mediatore, in questo caso, non è quello del sensale, ma piuttosto della guida. Importante soprattutto nei conflitti di lunga durata dove è facile che le incomprensioni si ripetano e si perpetuino: nelle relazioni genitori-figli, in quelle coniugali – in molti casi illimitatamente e pervicacemente recriminatorie – nelle relazioni d'affetto in genere, ove un rapporto finito può essere vissuto da chi è abbandonato come una personale sconfitta. Di qui depressione e spirito di vendetta.



Quanto detto attiene spesso alla vita normale. Vi sono, però, traumi irreversibili che rendono talora difficile la mediazione, ma che comunque legano le vite più di quanto le dividano: parlo delle relazioni fra i colpevoli e le vittime, ove non vale e non può valere mai nessun perdono. Questo è importante sottolinearlo in un momento in cui una parola così grande come perdono è banalizzata e svilita dai media e dal pettegolezzo. Contrariamente a quel che la chiacchiera dice e fa credere, il colpevole non può essere sciolto dalla sua colpa, neppure dal perdono della vittima, se e quando può ancora farlo. Il danno inflitto è incancellabile. *Factum infectum fieri nequit*: vi sono eventi, siano essi una lesione o una morte, che sono irreversibili e non c'è perdono che abbia il potere di annullarli. D'altra parte, se lo si potesse non sarebbe neppure necessario il perdono. Né il perdono, né l'espiazione sciolgono il colpevole dalla colpa, ma questi se ne libera solo in forza del bene che comincia a fare: si scioglie dalla colpa in quanto da essa progressivamente si allontana. Il passato, per quanto negativo, non ha il potere di ostacolare il bene che si fa, non riesce a vincolare il futuro ed è per questa via che il soggetto se ne sgrava senza rimuoverlo e meno che mai dimenticarlo. In tale trasformazione il perdono della vittima aiuta perché ci permette più facilmente di separarci dal nostro cattivo passato e di voltargli le spalle. Per dirla in termini cristiani solo nella conversione – nel mutar mente – è possibile la redenzione. Il compito del mediatore è quello di avviare chi ha sbagliato su una nuova via, di dargli una mappa di orientamento, ma soprattutto è quello di tessere intorno a lui una rete di relazioni che ne evitino il misconoscimento. Senza il riconoscimento degli altri non è possibile alcun miglioramento. Mediare significa aiutare a portare alla luce le ragioni che spingono gli uomini a confliggere fino a danneggiarsi reciprocamente, significa attivare relazioni nuove e inauguranti.

Al di là delle ragioni e dei torti, delle colpe e delle conversioni, bisogna prendere atto che la vita è ambigua nel suo ordinario scorrere e a ogni momento si è perciò a rischio di malintesi. Onde evitare gli equivoci ricorriamo di continuo a precisazioni e chiarimenti. Sono noti a tutti i celebri versi di Dante: "Cred'io ch'ei credette ch'io credesse" (Inf., XIII, v. 25). La vita è proprio così: riteniamo di sapere quel che altri pensano di noi, l'opinione che ne hanno e ci comportiamo di conseguenza a seconda che vogliamo risultare loro gradevoli o antagonisti. Modelliamo la nostra condotta sulle aspettative degli altri che, poi, sono magari del tutto diverse da quelle che immaginiamo. E così può accadere che nel tentativo di essere gradevoli risultiamo indifferenti e, al contrario, se ci mostriamo indifferenti non è da escludere che risultiamo interessanti o addirittura simpatici. La vita è asimmetrica, le aspettative degli uni non si incrociano con quelle degli altri e ciò dà luogo a equivoci, se si vuole del tutto involontari, ma che comunque impediscono di intendersi. È necessario, allora, di volta in volta chiarirsi.

Ma non è detto che i chiarimenti siano sufficienti a dissolvere i fraintendimenti e poi nessun chiarimento può mai essere definitivo. La vita è ambigua e i chiarimenti apportano un'effettiva chiarezza solo se c'è una vera intenzione di accordo, se c'è un desiderio reciproco di comprendersi. Senza di questo ogni tentativo di trasparenza abortisce. Ma la disposizione a comprendersi è coestensiva al desiderio di amarsi, di essere gli uni per gli altri.

Il mediatore che vuole mediare davvero i conflitti deve toccare questo nervo, destare la voglia non tanto di venirsi incontro su questo o quello, bensì d'incontrarsi, di prendere sul serio il mistero dell'altro, la sua inesauribilità.

Sono questi i temi che Maria Martello affronta in questo libro. Scrive: "Quando un gesto, uno sguardo, un semplice cambiamento di tono di voce sono 'gocce che fanno traboccare il vaso', che rompono l'armonia dei rapporti che cosa succede in noi?... Perché li recepiamo come segni inequivocabili, a volte, che svelano che cosa l'altro pensi di noi, cioè la sua disapprovazione? Perché ci diventano talmente intollerabili da attivare reazioni incontrollate e drastiche rotture della comunicazione". E in altro luogo: "Il processo 'io credo che l'altro creda di me' si sovrappone all'ascolto empatico. Il monologo prende il posto del confronto e alimenta incomprensioni e conflitti". Questo libro indaga, dunque, sui conflitti, ne esplora le ragioni psicologiche e sociali che li generano. A partire da qui disegna la natura e il compito della mediazione, ne considera alcune applicazioni concrete in ambito penale educativo, ambiti in cui Maria Martello ha tra l'altro operato e ancora opera. Si avanzano, infine, alcune ipotesi di formazione per la gestione delle relazioni. Un libro all'incrocio tra psicologia, società, educazione, istituzioni. Un filo rosso per evitare che i conflitti abituali tra gli uomini degenerino in condotte distruttive, un inventario di pratiche che permettano di trasformare gli equivoci ordinari della vita in passione e amore per il mistero degli altri. Noi tutti, enigma a noi stessi.

*Salvatore Natoli*



# OLTRE IL CONFLITTO MODULO D'ORDINE



Per prenotare fin da ora il volume, inviare in busta chiusa o tramite fax a: Martello  
**The McGraw-Hill Companies, Srl** - Marketing Biomedica - Via Ripamonti, 89 - 20139 Milano - Fax 02/5397527 - Tel. 02/535718210

ISBN	QUANTITÀ	AUTORE E TITOLO	PREZZO

Spese di spedizione postale 2,58;

Ai sensi dell'art. 10 L. 675/96 la informiamo che il trattamento dei suoi dati personali avverrà su supporto informativo, soltanto presso la nostra sede, per l'esecuzione del suo ordine e relativa fatturazione, e per tenerla aggiornata in relazione alle nostre iniziative editoriali. Potrà rivolgersi alla nostra società per fare valere i suoi diritti previsti dall'art. 13 L. 675/96.

**SCONTO 15% PER ACQUISTI CON COUPON**

**INVIARE IL VOLUME A:**

Nome		Cognome	
Ragione sociale			
Indirizzo			
CAP	Città	Prov.	

**CON FATTURA INTESTATA A:**

Nome		Cognome	
Ragione sociale			
Indirizzo			
CAP	Città	Prov.	
Codice Fiscale		P. IVA	
Tel.		Fax	

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Desidera ricevere la fattura?

**FORME DI PAGAMENTO**

N. \_\_\_\_\_

Scadenza \_\_\_\_\_

**MARIA MARTELLO**  
Via Volturno n.80 - RES. FONTANA 521  
20047 BRUGHERIO (MI)  
Codice fiscale : MRTMRA52L55B2O2N

**TEL.039-883329--0339-6396325**  
**e-mail: mariamartello@libero.it**

### CURRICULUM VITAE

**Dati anagrafici:** nata a Bronte (Ct) il 15.7.1952

Iscritta all'**Albo degli Psicologi** della Lombardia al n.1877

Dopo la **Laurea in Filosofia**, conseguita nel 1974, ha orientato e specializzato la sua preparazione professionale nel campo della Psicologia e della Pedagogia.

Dal 1993 è stata nominata dal Consiglio Superiore della Magistratura **Giudice Onorario** presso il Tribunale per i Minorenni di Milano.

Ha maturato, nella scuola secondaria, una **ventennale esperienza di insegnamento** orientata verso la sperimentazione di una didattica innovativa e la progettazione di itinerari multidisciplinari per la prevenzione del disagio minorile, della dispersione scolastica e del recupero degli svantaggiati.

Dal 1980 si è occupata per conto del Ministero della Pubblica Istruzione, del Provveditorato agli Studi, della Sovrintendenza Scolastica Regionale per la Lombardia dell'**aggiornamento dei docenti** in qualità di esperto relatore, di coordinatore di seminari, di direttore di corsi e di consulente per la progettazione di percorsi formativi individualizzati.

Ha fatto parte, come **esperta, della Commissione** di studio, **istituita dal Ministero della Pubblica Istruzione**, per la revisione dei programmi di Educazione Civica nelle scuole di ogni ordine e grado.

**Nel 1998 ha ideato un percorso nuovo di formazione, applicabile in contesti diversi e a fasce d'età varie, dal titolo "L'intelligenza emotiva :dal conflitto alla relazione costruttiva".**

Tale progetto è stato attuato:

- nel 1998 in un corso di approfondimento e di specializzazione per i ragazzi dell'ultimo anno dell'istituto Galileo Ferraris di Sesto San Giovanni.
- nel 1999-2000 nel corso di formazione per il conferimento della qualifica dirigenziale ai capi di istituto delle istituzioni scolastiche, tenuto dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano
- dal 1999 in un **corso triennale** di formazione per insegnanti, allievi e genitori approvato e finanziato dal Ministero della Pubblica Istruzione.

Il percorso del primo anno si è articolato in stage per un numero complessivo di 220ore.

- nel 2000 e nel 2001, per un intero modulo intensivo, per i docenti referenti per l'Educazione alla Salute, in attuazione del progetto elaborato dal Comitato Tecnico del Provveditorato agli Studi di Ragusa.
- nel 2001 in un corso di formazione finanziato dal Fondo Sociale europeo- *Gestione del Programma Operativo Nazionale Scuola*, rivolto agli studenti del Liceo Cannizzaro di Vittoria, con azioni di sistema per gli insegnanti e di accompagnamento per i genitori.
- nel 2001-2002 in un ciclo di 10 seminari di sensibilizzazione per tutte le scuole del territorio per il Centro ELICA (Ente Locale Iniziative Coordinate Attività per la scuola) del Comune di Cinisello Balsamo.
- in diversi seminari di formazione direttamente proposti a dirigenti scolastici, genitori, docenti, educatori, psicologi e avvocati.

Specializzata nella pratica della **MEDIAZIONE PER LA RISOLUZIONE PACIFICA DEL CONFLITTO e DELLA NEGOZIAZIONE**, ha perfezionato la sua preparazione con:

- Jacqueline Morineau del CMFM, Centre de Mediation et de Formation à la Mèdiation di PARIGI, partecipando anche a stage specifici per formatori per un totale di 300 ore;
- Luigi Boscolo del Centro Milanese di Terapia della Famiglia per un totale di ore 50;
- Duccio Scatolero del Centro Italiano per la Promozione della Mediazione, Associazione per la gestione pacifica del conflitto, per un totale di 60 ore;
- Isabella Buzzi della scuola di J.M.Haynes per un totale di ore 60;
- Mark S. Umbreit, del Center for Restorative Justice e Mediation, School of Social Work, University of Minnesota per un totale di ore 15.

Ha partecipato all'elaborazione del Progetto per l'istituzione dell'**Ufficio di Mediazione Penale di Milano** e fa parte dell'equipe fin dal momento della sua costituzione.

Ha prestato servizio dal 24-1-2000 presso il **Centro di Mediazione sociale e familiare** di Cinisello Balsamo, collaborando alla stesura del progetto, all'organizzazione dell'attività, al piano di sensibilizzazione del territorio.

**Conduce stages di formazione alla Mediazione scolastica, penale e sociale. Interviene nell'ambito di Master in "Mediazione familiare" e in "Psicologia scolastica", rivolti ad avvocati, dirigenti, psicologi e pedagogisti.**

Per diverse annualità ha insegnato nel corso triennale della Regione Lombardia, "Educazione alla Sessualità per Educatori", rivolto a medici, pedagogisti e operatori sociali.

Ha svolto funzione di **Commissario d'esami** nelle Commissioni giudicatrici del Concorso ordinario per titoli ed esami a cattedra ai sensi della legge 20-5-82 n.270.

Su incarico dell'Assessore all'Educazione del Comune di Sesto San Giovanni, ha **progettato nel 1989 un servizio per il tempo libero**, "SPAZIO RAGAZZI", mirato ai minori a rischio.

Ha **ideato e coordinato il Progetto "Ondalibro 95/96"**, iniziativa radiofonica di **promozione della lettura rivolta a ragazzi di Scuola Media**, realizzata in collaborazione con la Biblioteca Civica del Comune di Brugherio.

E' stato membro del tavolo interistituzionale voluto dal Provveditorato agli Studi di Milano per l'OSSERVATORIO per la dispersione e il successo formativo.

E' membro dell'OSSERVATORIO Regionale per la legalità.

Tiene corsi di Educazione alla legalità nelle scuole medie inferiori e superiori.

### **Collaborazione con Case Editrici.**

Nel 1987 ha elaborato e pubblicato la strategia didattica per l'uso ottimale del testo : "Spazi e Civiltà" di Maria Carazzi, edito da Giunti Marzocco.

Nel 1988 ha elaborato per le edizioni del Quadrifoglio un progetto di fattibilità, per un corso di geografia del triennio di scuola media inferiore.

Nel 1990, sempre dalla stessa Casa Editrice, ha ricevuto il conferimento dell'incarico professionale di fornire consulenza editoriale relativa all'impostazione della collana di Narrativa per la scuola media. Inoltre è stata chiamata a valutare la rispondenza alle finalità didattiche e scientifiche del materiale manoscritto che viene sottoposto all'attenzione della Casa Editrice con richiesta di pubblicazione.

Per la Casa Editrice Ghisetti e Corvi ha curato l'analisi del testo triennale di storia del Fabietti.

### **Pubblicazioni**

“Dall’arte alla storia” in *Benessere e apprendimento*, Edizioni progetto scuola-Centro Lombardo per l’Educazione alla Salute, Milano, 1984, pp.31-43.

"*PERCORSI DI CIVILTÀ* ", Testo di EDUCAZIONE CIVICA con Allegato : "Leggi e istituzioni". Ghisetti e Corvi,1994.

“ *Nuovi percorsi di civiltà*”, stessa casa editrice,1988.

“La mediazione scolastica” in *Prassi e teoria della mediazione* a cura di G:V:Pisapia, Cedam Padova,2000,pp.227-241.

“Le esigenze della vittima nello sviluppo della mediazione” in *Giustizia senza vendetta*, Fondazione Nazionale Per il Volontariato, 2000, pp.47-56.

“*Oltre il conflitto: dalla mediazione alla relazione costruttiva*”, McGraw-Hill, Milano, 2003

### **Articoli su riviste**

“Quell’aspra terra chiamata Cambogia”, in *Scuolainsieme*, Catania, novembre-dicembre1996

“La mediazione per la gestione dei conflitti”, in *Servire*, Milano, luglio-agosto1996.

“Il conflitto : da limite a risorsa”, in *Vivereoggi*, Mensile per una nuova cultura dell’assistenza, Milano,novembre 1997.

“Il diritto alla legalità”, in *Cesar informa*, Trimestrale d’informazione della Fondazione Cesar, Bologna,dicembre 1998.

“Dal conflitto alla mediazione”, in *SCUOLA E DIDATTICA*,Brescia, giugno 1999.

“Mediatori per la giustizia”, in *Rivista del Volontariato*,Roma,settembre 1999.

“Mediazione:soluzione pacifica del conflitto”, in *La Tecnica della scuola*, Catania, ottobre 1999.

“La gestione dei conflitti familiari e la mediazione del conflitto”, in *Rinnovare La Scuola*, Roma, luglio-ottobre 1999.

“La mediazione del conflitto”,in *Cesar informa*, Trimestrale d’informazione della Fondazione Cesar, Bologna,maggio 1999.

“Un mediatore per superare i conflitti”, in *Scuolainsieme*, Catania,dicembre-gennaio 2000.

“Dalla gestione del conflitto alla relazione non conflittuale”, in *SCUOLA E DIDATTICA*,Brescia,ottobre 2000.



“Educazione e mediazione”, in *SCUOLA E DIDATTICA*, Brescia, settembre 2002.

### **Partecipazione a Convegni, seminari**

17-18-dicembre-Seminario di studio “La mediazione penale in ambito minorile: applicazioni e prospettive” Ministero della Giustizia, Roma.

31-1 e 1-2 –1997-Convegno internazionale :”La mediazione nel sistema penale minorile”, Università degli studi di Trento.

15-maggio-1998-Incontro-dibattito “Minori nei conflitti: quali spazi per la mediazione”, Commissione speciale in materia d’infanzia del Senato della Repubblica.

### **Partecipazione in qualità di relatore ai seguenti convegni**

6 febbraio 1998 - “Presentazione dell’Osservatorio regionale per la legalità”, Fondazione Cesar, Sovrintendenza regionale, Fondazione Marrazzo.

27-10-1997 - “Affido : cercasi donatori di affetto”, Assessorato ai Servizi Sociali di Monza.

4-12-1997 - “Bambini: bisogno, affido, maltrattamento, abuso, disagio, incontro, aiuto” Ufficio Centrale Affidi di Carate Brianza.

14-10-1999 - “A che giova il conflitto”, Assessorato alla Pubblica Istruzione, Vittoria.

1-4 luglio 1999 - “Il Volontariato tra vittime e autori di reato” Seminario di studi organizzato dal Coordinamento Enti e Associazioni di Volontariato Penitenziario e Territorio.

29 febbraio 2000 - Intervento programmato al seminario “Norme, regole, procedure: quali domande è ragionevole porsi? Organizzato dal Dipartimento di Sociologia dell’Università di Padova e dal Provveditorato Regionale dell’Amministrazione Penitenziaria del Triveneto.

31-marzo-2001 “Nei tenui diti si trovò gli artigli: sofferenza psichica e devianza del minore adolescente”, Dipartimento Salute Mentale e Fondazione “Emilia Bosis”.

22-23 maggio 2001 “La violenza dei minori e sui minori” Convegno organizzato dal Ministero della Pubblica Istruzione e dal Provveditorato di Ragusa con Patrocinio della Prefettura di Ragusa

### **Docenza ai seguenti corsi di formazione**

17-1-1997 Ha condotto un seminario dal titolo: “Metodi Alternativi:la mediazione per la risoluzione pacifica del conflitto”Bologna, AVOC.

L’11-10-1997, per la Cooperativa Sociale “L’Albero”, conduzione di una giornata di studio sulla Mediazione del conflitto.

Novembre-dicembre 1997 ha tenuto lezione sul tema “Conflitto, mediazione e servizi sociali” presso l’ESAE, Scuola Regionale per Operatori Sociali.

Nel 1997 le sono state assegnate 80 ore di docenza nel corso di formazione " Master in psicologia del disagio psicofisico", **del FSE 1997-Ob 3**, istituito su autorizzazione e finanziamento della Regione Lombardia e del Fondo Sociale Europeo.

Nell'anno 1998 e 1999 presso la SCUOLA DI PSICANALISI DELLA PERSONA E DELLA COPPIA, per operatori psico-socio-educativi, sul tema delle tipologie e delle caratteristiche della relazione d'aiuto e della gestione del conflitto.

Maggio 1998 - Seminario:Mediazione e istituzioni.Analisi della domanda e strategie di intervento.

1999 - Ha svolto un incontro sul tema: “Disadattamento e scuola”, organizzato dal Provveditorato agli studi di Milano, all’interno della prosecuzione del compito di formazione dei docenti della scuola secondaria a livello regionale e interregionale.

18 marzo 1999 – Milano - Corso di formazione per mediatore linguistico-culturale, organizzato dall’associazione Kantara.

21 giugno 1999 – Milano - Corso per Difensori d’Ufficio nel processo minorile organizzato dal Centro Operativo Regionale – Regione Lombardia. Lezione “la mediazione penale e l’attività dell’ufficio per la mediazione di Milano” e animazione di un gruppo di lavoro attraverso giochi di ruolo.

30 maggio 2000 – Milano - Lezione sul tema della mediazione e animazione di un gruppo di lavoro attraverso giochi di ruolo nell’ambito del corso di formazione: “Progetto Gazebo” rivolto ad operatori ed agenti della casa Circondariale di San Vittore organizzato dall’ENAIIP di Milano.

Nel dicembre 2001 ha tenuto una giornata di formazione agli agenti di Polizia Penitenziaria per il Ministero della Giustizia, Dipartimento dell’Amministrazione Penitenziaria per il Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige

Nel marzo 2002 ha condotto due moduli di formazione nell’ambito del corso per Mediatori Culturali organizzato dal Centro Territoriale Permanente e dall’Istituto “V. Bachelet” di Abbiategrasso.

Nell’aprile 2002 è stata docente per l’attività di Formazione degli operatori per la Mediazione Penale Minorile organizzato dal Comune di Salerno.

BRUGHERIO, 15-5 -2002

Maria Illuminata Martello

**«Il Dialogo - Periodico di Monteforte Irpino»**  
**Direttore Responsabile: Giovanni Sarubbi**  
**Registrazione Tribunale di Avellino n.337 del 5.3.1996**

Home Page: <http://www.ildialogo.org>