

*Maria Calabretta*

# LE FIABE PER... AFFRONTARE LITIGI E CONFLITTI

Un aiuto per  
grandi e piccini



Le Comete FrancoAngeli

Le Comete

Per capirsi di più.  
Per aiutare chi ci sta accanto.  
Per affrontare le psicopatologie quotidiane.  
Una collana di testi agili e scientificamente  
all'avanguardia per aiutare a comprendere  
(e forse risolvere)  
i piccoli e grandi problemi  
della vita di ogni giorno.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

*Maria Calabretta*

**LE FIABE PER...  
AFFRONTARE  
LITIGI  
E CONFLITTI**

Un aiuto per grandi e piccini

**Le Comete/FrancoAngeli**

*Contributi di:* Maria Martello, Bruno Mascarenhas, Pierpaolo Zizzi

Le illustrazioni contenute nel volume sono di Flavia Capone. L'Editore ringrazia l'illustratrice per aver concesso l'utilizzo delle immagini

Copyright © 2011 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

*A Silvana, Mimmo e Raffaele*



---

# Indice

|  |      |    |
|--|------|----|
| <b>Un canottiere sul Tevere</b> , di Bruno Mascarenhas                       | pag. | 11 |
| <b>Prefazione</b> , di Maria Martello  | »    | 13 |
| <b>Introduzione</b>  | »    | 23 |
| <b>1. Il conflitto nella storia dell'uomo: origini, natura e definizioni</b> | »    | 27 |
| 1. Che cosa è il conflitto?  | »    | 27 |
| 2. Il carico del groviglio emotivo nel conflitto                             | »    | 28 |
| 3. Le interazioni conflittuali possono essere un'occasione di crescita?      | »    | 29 |
| <i>La speranza negli occhi</i> , di Maria Calabretta                         | »    | 30 |
| <i>L'amore sacro</i> , di Pierpaolo Zizzi                                    | »    | 33 |
| Spunti riflessivi  | »    | 37 |
| <b>2. La relazione genitori-figli</b>  | »    | 39 |
| 1. La comunicazione  | »    | 39 |
| 2. Il conflitto nel romanzo familiare  | »    | 40 |



|  |         |
|--|---------|
| 3. Quando l'ambiente familiare alimenta o regola il conflitto                                      | pag. 40 |
| <i>Avatar</i> , di Maria Calabretta  | » 41    |
| Il riflesso dell'animo, di Pierpaolo Zizzi   | » 45    |
| Spunti riflessivi  | » 49    |
| <b>3. L'universo emotivo dei fratelli</b>  | » 51    |
| 1. Complicità, rivalità e gelosie  | » 51    |
| 2. Il genitore giudice e il genitore negoziatore   | » 52    |
| 3. Far aprire il cuore per esprimere il disagio. Imparare e crescere dal confronto                 | » 53    |
| <i>Un mondo sbiadito</i> , di Maria Calabretta   | » 54    |
| <i>Una scoperta dimenticata</i> , di Pierpaolo Zizzi   | » 60    |
| Spunti riflessivi  | » 64    |
| <b>4. Il gruppo dei coetanei e l'importanza della diversità</b>                                    | » 67    |
| 1. Il giovane e il desiderio di accettazione di sé nel gruppo                                      | » 67    |
| 2. Frammenti di vite disorientate nella dinamica fra pari  | » 68    |
| 3. Come valorizzare le differenze individuali per animare gli apprendimenti cooperativi nel gruppo | » 70    |
| <i>Il rumore del cuore</i> , di Maria Calabretta   | » 71    |
| <i>Il linguaggio universale dell'amore</i> , di Pierpaolo Zizzi                                    | » 75    |
| Spunti riflessivi  | » 79    |
| <b>5. Gli amici e gli ostacoli del cuore</b>   | » 81    |
| 1. Come il corpo giovanile accoglie ed elabora le emozioni   | » 81    |
| 2. Quando un'amicizia è distruttiva  | » 82    |
| 3. Il rischio dell'isolamento sociale  | » 82    |
| <i>La strana visione</i> , di Maria Calabretta   | » 83    |
| <i>Un nuovo passato oltre la vallata</i> , di Pierpaolo Zizzi                                      | » 87    |
| Spunti riflessivi  | » 91    |

|  |      |     |
|--|------|-----|
| <b>6. La relazione insegnante-alunni</b>                                 | pag. | 93  |
| 1. La metodologia motivazionale  | »    | 93  |
| 2. La scuola come luogo di osservazione, prevenzione e stampella emotiva | »    | 95  |
| 3. Far litigare senza farsi male. Far fare pace litigando                | »    | 97  |
| <i>Un mattino a Kabul</i> , di Maria Calabretta                          | »    | 100 |
| <i>Nella notte di Ognissanti</i> , di Pierpaolo Zizzi                    | »    | 103 |
| Spunti riflessivi  | »    | 108 |
| <b>7. Riconoscere il disagio per poter gestire il conflitto</b>          | »    | 110 |
| 1. Perché distinguere i problemi dai conflitti                           | »    | 110 |
| 2. L'accoglienza delle emozioni negative. Capire la rabbia               | »    | 111 |
| 3. La valenza positiva del conflitto                                     | »    | 112 |
| <i>Il passato ritorna</i> , di Maria Calabretta                          | »    | 112 |
| <i>Lo sterminio del proprio amore</i> , di Pierpaolo Zizzi               | »    | 115 |
| Spunti riflessivi  | »    | 120 |
| <b>8. La meta-comunicazione</b>  | »    | 122 |
| 1. L'arte di ascoltare   | »    | 122 |
| 2. Cosa fare per favorire una comunicazione autentica                    | »    | 123 |
| 3. Come meta-comunicare in situazioni di conflitto acuto                 | »    | 124 |
| <i>La caduta fatale</i> , di Maria Calabretta                            | »    | 125 |
| <i>Il demone della gelosia</i> , di Pierpaolo Zizzi                      | »    | 128 |
| Spunti riflessivi  | »    | 132 |
| <b>9. La negoziazione</b>  | »    | 134 |
| 1. Come evitare lo scontro nella discordia                               | »    | 134 |
| 2. La gestione evolutiva del disagio come occasione di apprendimento     | »    | 135 |
| 3. Gli strumenti della negoziazione                                      | »    | 136 |
| <i>Il grande esodo</i> , di Maria Calabretta                             | »    | 137 |

|  |          |
|--|----------|
| <i>L'epilogo della guerra fra le galassie</i> , di Pierpaolo Zizzi | pag. 140 |
| Spunti riflessivi  | » 145    |
| <b>10. Suggerimenti per genitori e insegnanti</b>                  | » 146    |
| 1. Quando e come agire per spezzare la catena del disagio          | » 146    |
| 2. La mediazione scolastica e la formazione degli insegnanti       | » 149    |
| 3. Strategie e tecniche per la regolazione del conflitto           | » 150    |
| <b>Riflessioni conclusive</b>                                      | » 153    |
| <b>Riferimenti bibliografici</b>                                   | » 155    |

---

# Un canottiere sul Tevere

All'età di nove anni insieme ai miei genitori mi trasferii a Roma.

In Portogallo, il mio paese d'origine, non si guadagnava a sufficienza e mio padre prese quindi la decisione più importante della sua vita: emigrare.

Mi ritrovai in un Paese straniero, nuovi amici da conoscere, una nuova lingua da imparare. Dentro di me avevo una forza, un'energia che dovevo sprigionare in qualche maniera, sudavo a star fermo, non riuscivo a concentrarmi sul banco di scuola. Così, presi anche io una decisione. Una scelta che fece cambiare il corso della mia vita. Decisi di sfogarmi con lo sport, ero un ragazzo cicciottello e senza troppe speranze, ma l'insoddisfazione e le sofferenze che si erano accumulate negli anni precedenti fecero sì che diventassi presto un campioncino di canottaggio.

Sul lungotevere organizzavano dei corsi di canottaggio e io, quando salii in barca in mezzo al fiume e all'aria aperta, ma soprattutto in mezzo alla natura... mi innamorai e da quel giorno non scesi più. I miei compagni dopo la scuola andavano sempre in giro con i motorini a far baldoria, passavano interi pomeriggi a fumare a Villa Borghese e il sabato c'era l'appuntamento fisso in discoteca. Io no! Preferivo andare al circolo. Mi allenavo sodo, perché soltanto con i remi ritrovavo quella pace interiore che ogni giovane cerca nel corso della giornata, ma anche quella voglia di esprimersi, di fare qualcosa di più grande. Beh, con il canottaggio io questo lo potevo fare e alla fine, quando tornavo a casa, il senso di soddisfazione mi riempiva corpo e mente. Decisi, quindi, di far diventare lo sport la mia vita, ed è così che realmente sono cresciuto e maturato. Non sempre ho passato

momenti belli, anzi ho dovuto combattere per ciò che credevo, dovevo assicurarmi ogni giorno il posto in barca, credendoci e sacrificandomi sono riuscito poi a coronare il mio sogno più grande: partecipare alle Olimpiadi.

Ai ragazzi dico di non mollare se litigano con familiari, compagni di scuola e amici. Entrare in conflitto con le persone è normale e inevitabile, perché c'è la diversità di pensiero. Tuttavia, bisogna sempre essere fiduciosi dal momento che la differenza favorisce arricchimento reciproco. E lo sport aiuta a dare la carica giusta per non abbattersi!

Io oggi vivo la mia vita con la stessa determinazione e con l'esperienza che solo lo sport ti può dare, perché quello che penso è che lo sport sia una scuola di vita.

*Bruno Mascarenhas*  
Medaglia di bronzo, Olimpiadi Atene 2004

A handwritten signature in black ink, reading "Bruno Mascarenhas". The signature is written in a cursive, flowing style.

---

# Prefazione

di Maria Martello\*

“I ragazzi di oggi non sono come quelli di una volta”. Quante volte abbiamo ripetuto questa frase, uscendo da un’aula, dalla porta di casa o solo di una stanza, dopo avere ascoltato l’ultimo fatto di cronaca o nella chiacchierata occasionale della nostra complessa quotidianità?

È vero: non sono più quelli di una volta e perché dovrebbero esserlo? Non vivevano “una volta”, tanto tempo fa – come si dice nelle favole – ma oggi, in un’epoca difficile e aggrovigliata, ma pur sempre il loro presente.

A pensarci bene neanche noi eravamo come i “i ragazzi di una volta”, come la generazione che ci ha preceduto e, certo, eravamo diversi da quelli di oggi. Continuare a discutere di giovani, di famiglia o di scuola come di mondi chiusi e divisi, torri d’avorio o campi aperti di un’esistenza, senza vederli come lo specchio più reale e impietoso della società di oggi, è fuorviante e inutile. È un gioco al massacro che cerca chi è più colpevole di altri: i genitori, gli insegnanti, i ragazzi stessi. E poi alla fine lascia solo sconfitti sul campo di battaglia: ognuno sicuro di avere fatto meglio e più di altri, nell’attesa che tutto prima o poi cambi.

Modelli educativi diversi, ma anche vuoti educativi diversi che si scontrano sul terreno fragile della crescita di adulti e minori, spesso tutti insieme davanti ad uno schermo televisivo che li seduce, li irretisce, li rende “ugua-

\* Giudice onorario presso la Corte d’appello di Milano e mediatrice/formatrice dei conflitti.

li” consumatori di un prodotto finito. Di fronte a un sistema d’informazione così forte ed efficace, che crea modelli, sistemi e nuovi linguaggi, come carri armati chiusi e potenti, noi spesso siamo armati solo di fionde: conviene, quindi, perfezionare la mira.

Dopo avere ascoltato attentamente le parole dell’insegnante sul rispetto delle regole, un alunno di terza media risponde dicendo: “Ma prof., ormai le regole non le rispettano neanche i politici!”. Banale, forse, qualunquista, come sarebbe ogni adolescente a quell’età, ma con una dose di realismo che lancia all’adulto una sfida enorme: “Chi comincia a cambiare rotta?”.

Basta uno sguardo più attento per capire che uno dei nodi cruciali sta in parole come “responsabilità”, “conflitto”, “emozioni”. Termini che oscillano tra la ragione e il sentimento, ma si sgretolano di fronte ai mari sconfinati del vivere con gli altri e con se stessi, se non li riempiamo del loro significato più profondo. Perché le buone intenzioni le proclamiamo tutti e, spesso, è in nome di queste che commettiamo gli errori più grandi: “Lo faccio per il tuo bene!” Ma quando cominceremo ad agire per il “nostro bene”?

È il conflitto, questo sconosciuto, che ci lancia la sfida più alta: quel momento, frequente e prezioso, in cui ci accorgiamo che l’“altro” non è come noi, non la pensa come noi, non vuole quello che vogliamo noi. È, insomma, diverso! Arrivare già a questa consapevolezza è un passaggio fondamentale, significa avere il coraggio di scontrarsi affrontando l’altro, anche con il rischio grosso della solitudine. Non è poco se pensiamo al grande bisogno di adeguarsi alle “maggioranze” che delegano al potere la propria responsabilità e, quindi, la libertà. Nessuno scontro è accettabile se ti spinge, poi, sul terreno della scelta personale e del cambiamento. Ancora di meno lo è per adolescenti in formazione, terrorizzati dalla propria solitudine, sempre più spesso scambiata per fallimento: meglio arrivare a compiere i peggiori gesti insieme che uno migliore, ma da soli. E poi, bisogna “pubblicizzare” l’evento su Facebook o su Youtube per avere il sigillo di garanzia che sei dei “loro”, appunto, della maggioranza che decide per tutti. Quanti “Grande fratello” dovranno passare prima di ammettere che i grandi numeri possono anche preoccupare se sono conferme di un vuoto assoluto?

Occupiamoci, dunque, del conflitto, prima che altri lo facciano per noi, rendendo inutile il suo antico e profondo senso di “risorsa” che ci fa vivere meglio, cioè con consapevolezza. Le ragioni di un conflitto, sono, infatti, poco ragionevoli e quindi autentiche “voci di dentro” che chiedono ascolto: se le mettiamo a tacere non spariranno per sempre, ma emergeranno comunque nelle forme più dannose per la nostra esistenza. Occupiamoci delle emozioni prima che altri ce le offrano sul piatto d’argento di un’emotività ostentata e poco reale, finalizzata a coinvolgerci in modo passivo senza far-

ci capire realmente chi siamo. Occupiamoci di noi, dunque, prima di occuparci di altri e di altro, soprattutto se siamo genitori, insegnanti, figure che vivono e lavorano con i più piccoli, nelle varie fasi della loro crescita.

Un percorso sempre affascinante, oggi quasi una rischiosa avventura, ma che può far nascere nuove consapevolezze e rallentare certi processi di “crescita” artificiale che spesso hanno il volto dell’indifferenza, del rifiuto del diverso, della finta trasgressione. Rallentare, non cancellare, ma introdurre in alcuni meccanismi elementi diversi che possano “far cambiare rotta” anche a noi adulti. Questo significa affrontare il conflitto e le emozioni a esso collegate con “arte” e coraggio, così come è la mediazione vera: nessun compromesso né egemonia, ma reale incontro tra persone. Difficile, certo, ma necessario se non vogliamo che dietro la “diversità” dei giovani d’oggi da quelli che li hanno preceduti, si nasconda il tentativo di renderli uguali a tutti gli “altri”.

Mediare realmente significa prendere la mira giusta e colpire ogni tentativo di mistificare la realtà per continuare a condurre un banale gioco di potere. Ne abbiamo scritto più volte. In varie pubblicazioni abbiamo affermato che occuparsi dei conflitti è una necessità, non è sconveniente ma intelligente!

Perché?

Le relazioni umane sono state sempre attraversate dal conflitto: latente o proclamato. Aristotele nel definire l’uomo un animale sociale, non aveva certamente inteso manifestare una visione ingenuamente ottimistica sull’uomo. Soltanto aveva sottolineato un dato osservativo che non può essere smentito dalla storia.

Se è vero che l’uomo non può fare a meno dei suoi simili, è altrettanto vero che la vita relazionale è tutt’altro che facile a condursi. “Homo homini lupus”, affermava Hobbes. “L’altro è il mio inferno”, sottolineava Sartre. I macro e i micro conflitti hanno da sempre in vario modo attraversato la società umana. E tuttora dilagano, alzando il tiro, praticamente in tutti i settori della nostra società aggredendo perfino quelle istituzioni che fino a qualche tempo fa ne sembravano immuni. Sembra oggi di essere in presenza di un’escalation della conflittualità. Anzi, senza negare l’importanza di occuparsi dei macro-conflitti che segnano in vario modo la società e i suoi vari gruppi di appartenenza, risulta sempre più urgente occuparsi accuratamente delle microconflittualità che minano i rapporti interpersonali sia nel privato sia nella vita lavorativa.

Evidentemente questo fenomeno è in gran parte riconducibile alla fragilità che avvertiamo di fronte al conflitto e alla mancanza di strumenti per trasformarlo, risolverlo o farlo evolvere in modo costruttivo.



Eppure esso è un momento, una fase critica della relazione che può (e deve) essere affrontata e risolta.

Relazione e conflitto sono due aspetti inscindibili e importanti della nostra esperienza. Un vero e proprio banco di prova per ciascuno. Sia che riusciamo o meno a individuare il senso dei conflitti, essi ci offrono il modo di crescere imparando qualcosa di nuovo su di noi e sugli altri. Nell'esperienza relazionale, soprattutto quando questa si approfondisce, prima o poi si incontra un motivo di frizione, di scontro. La prima e più consueta reazione è la paura: per questo si tende a fuggirlo o negarlo. Si vuole evitare di affrontarlo, perché si ha timore di perdere qualcosa di importanza vitale, diminuendo la propria autostima.

Purtroppo è una scelta pericolosamente illusoria, poiché pensare di non dover incontrare problemi nel rapporto con gli altri ci porta fuori dalla realtà. O non ci sappiamo relazionare o non ne avvertiamo i problemi; e questo non solo ci impedisce di crescere, ma ci cristallizza in una condizione di infantile individualismo che utilizza le categorie mentali oppositive dell'aut aut invece di quelle dell'et et.

Il conflitto mal gestito degenera e può sfociare in situazioni problematiche ancor più gravi e complesse, difficili da risolvere.

Bensi è bene considerare vero il contrario. Il conflitto va riconosciuto come un aspetto importante della vita relazionale. Non va trattato come fosse un incidente di percorso, un fallimento personale, quasi un fatto sconveniente per la reputazione dell'individuo, un proprio limite da tenere nascosto agli altri. Il dolore fisico fa soffrire, ma è prezioso per la nostra sopravvivenza in quanto ci segnala un problema organico da affrontare e risolvere. Parimenti, il conflitto ci avverte che esiste un momento di crisi della relazione in cui ciascuno ha delle sue ragioni che attendono di trovare una risposta. Dove sorge il conflitto vi sono sicuramente in atto delle forze vitali. L'assenza del conflitto non è, infatti, segno di salute relazionale. Piuttosto denota che qualcosa non sta funzionando, una condizione di patologia, a volte anche piuttosto grave.

Evitare o negare il conflitto si dimostra la strada più diretta e veloce per deteriorare le relazioni e abbassare la qualità della propria vita.

Se si considerano poi anche le ricadute negative sulla salute psicofisica, scientificamente dimostrate, è evidente quanto sia intelligente la scelta di occuparsene in modo adeguato.

È una scelta intelligente che facendoci assumere l'esistenza di una situazione conflittuale ci stimola verso la ricerca di una soluzione, trasformando il problema in risorsa, con l'obiettivo etico di ottenere un vantaggio per sé senza negarlo all'altro.

Come? Occupandosene, cambiando prime di tutto se stessi.

Ci è davvero consentito di pretendere di cambiare gli altri per migliorare la propria qualità di vita?

Noi non siamo così onnipotenti da arrivare a tanto. La diversità dell'altro fa sì che il suo essere non ci appartenga e che ogni tentativo di manipolazione risulti, pertanto, un'operazione scorretta in quanto manifestazione di mancanza di rispetto verso la sua diversità del suo essere, che nega all'altro il suo diritto all'autodeterminazione.

Sia che ci occupiamo del conflitto a livello professionale, sia che lo facciamo per migliorare la qualità di vita personale, da noi prioritariamente il cammino deve prendere le mosse.

Ed è un cammino verso il nostro cambiamento.

Si tratta di un cambiamento davvero rivoluzionario che muove dall'assunzione del concetto di conflitto come opportunità e da quello di responsabilità personale che richiede cura di sé, delle proprie modalità di essere nella relazione. Noi stessi siamo responsabili e, in quanto tali, protagonisti della modalità distruttiva o costruttiva elaborata per affrontare un conflitto. Noi stessi possiamo rimanere allo stadio dello scontro con gli strumenti della ritorsione, della vendetta o dell'aggressione, oppure trasformare lo scontro in un momento di confronto, con gli strumenti della relazione costruttiva. Chi si relaziona costruttivamente considera la diversità dell'altro non come fonte di pericolo, ma come ignoto da indagare e da cui lasciarsi sorprendere per scoprirne la ricchezza, per così dire andare a caccia delle positività dell'altro.

Occuparsi del conflitto, partendo dal proprio cambiamento, è una scelta impegnativa ma necessaria. Richiede la disponibilità a mettersi in discussione, partendo dal riconoscimento dei propri conflitti intra e interpersonali e delle modalità che adotta per affrontarli, attraverso un percorso formativo lungo e, al tempo stesso, affascinante che conduce alla scoperta della propria modalità di relazionarsi con gli altri, delle proprie reazioni emotive, alla scoperta del funzionamento della propria intelligenza emotiva. Quest'ultima costituisce una vera forma di intelligenza che, purtroppo a tutt'oggi, paradossalmente ancora non trova sufficiente spazio nei curricoli educativi. È questa la forma di intelligenza che veramente muove le nostre azioni e che per questo occorre educare e sviluppare per comunicare efficacemente, tanto più che proprio a livello profondo, nel mondo delle emozioni hanno origine i conflitti. Imparare a conoscere la nostra intelligenza emotiva, saper leggere dentro le proprie emozioni è il primo grande passo per iniziare a governare consapevolmente le emozioni, con l'obiettivo di evitare il pericolo di lasciarsene sopraffare: di lasciarsi vivere dal conflitto anziché viverlo.

Partire da se stessi significa affrontare un viaggio interiore sovente assai faticoso, imparando a stimare le proprie forze in una continua analisi introspettiva, alternata all'osservazione delle proprie modalità di comunicare con gli altri, al riparo però dall'autoreferenzialità che renderebbe vano ogni sforzo di cambiamento.

È un lavoro continuo di messa a fuoco delle nostre caratteristiche emozionali, dando riconoscimento anche a quelle negative, che albergano dentro di noi, che devono essere riconosciute, al di là di ogni atteggiamento ipocrita che ci orienterebbe soltanto al comportamento di facciata del dover essere, proprio delle mentalità perbeniste ancorate all'apparire, mentre il nostro obiettivo è quello di incontrare la nostra parte più vera radicati nella realtà del nostro essere.

Imparare a dare un nome alle nostre emozioni ci facilita la possibilità di leggerle poi empaticamente negli altri. È un cammino di autoformazione guidata che ci traghetta, a piccoli ma irreversibili passi, verso nuove e più mature modalità di condurre le relazioni, sostenuti da nuove consapevolezza sui propri punti di forza e di debolezza, superando la barriera del ruolo (o lo scudo delle maschere).

Il cambiamento fin qui descritto ben viene promosso dalla formazione del mediatore per la risoluzione pacifica dei conflitti.

La formazione, secondo il modello filosofico umanistico, alla mediazione (forma di ADR, acronimo di *Alternative Dispute Resolution*, probabilmente la modalità di giustizia più prossimale alle necessità umane della società odierna), offre una risposta educativa valida alle nuove esigenze di una società come la nostra così tormentata da continue manifestazioni di violenza fisica e psicologica, di prevaricazioni a danno dei più deboli, dove riesce a vincere chi sa gridare più forte, dove sembra prevalere la prepotenza sulla solidarietà.

È evidente che questa formazione non ha l'obiettivo di far acquisire soltanto delle tecniche relazionali, che pure è necessario possedere. Si rimarrebbe altrimenti confinati al solo addestramento.

La figura di mediatore, che ne scaturisce, è di profilo etico e culturale assai elevato. Delicatissime appaiono le sue responsabilità in ordine alla riuscita della mediazione: un fallimento produrrebbe gravi danni non solo alle parti in conflitto, ma anche allo stesso mediatore relegandolo ad una condizione di fragilità e di insicurezza.

Questa formazione conduce all'acquisizione irreversibile di competenze specifiche molto differenti dalle modalità relazionali usualmente utilizzate.

In estrema sintesi, esse comprendono: l'ascolto empatico che rende possibile l'intuizione delle emozioni dell'altro senza esserne contagiati;

l'emancipazione dal pregiudizio per evitare una visione deformata dell'altro che ci impedirebbe la vera accoglienza; il non giudicare per consentire all'altro di esprimere in libertà le proprie ragioni nel rispetto dei suoi vissuti; la non accettazione di deleghe per non impedire all'altro la ricerca e l'esercizio della sua personale forza; la creatività nella stimolazione verso la ricerca di soluzioni condivise possibili; e, contemporaneamente, l'assenza di obiettivi tranne quello di rendere le parti protagoniste nella ricerca della risoluzione del conflitto affinché entrambe le parti ne escano vincenti.

Il mediatore coglie, intuisce, sente, sa percepire la situazione che ha di fronte, anche mediante il silenzio che lascia agire gli echi dei concetti ascoltati per apprezzarne la ricchezza che ne scaturisce.

Non si occupa solo del fatto in sé, ma ricerca le ragioni profonde che il fatto sottende. Infatti, il conflitto è originato soprattutto dai vissuti sempre unici, singolari per intensità e articolazione, un vero e proprio ginepraio non modellizzabile. L'oggettivazione di questi vissuti produce pian piano quella forma di distanziamento che favorisce l'evoluzione del conflitto, con un'immagine mutuata dalla tragedia greca classica, dalla "krisis" alla "cattarsi". Il mediatore competente utilizza la sua intelligenza emotiva come vera e propria forza, cercando di mettere in contatto ciascuno dei contendenti con le proprie emozioni, fattore importante per consentire a ciascuno di fare contatto con l'immagine riflessa dei propri stati interiori, come in uno specchio.

Il mediatore si schiera con l'uno e con l'altro, in una condivisione delle istanze rappresentate dalle singole parti per trovare le differenze comuni ai contendenti e rendere possibile il ripristino del dialogo interrotto.

L'aiuto mediato fa sperimentare direttamente la possibilità di manifestare il proprio punto di vista senza necessariamente compromettere i rapporti.

Quindi lo stesso percorso di formazione ideato per il mediatore è applicabile al curriculum formativo di altre figure professionali e in particolare di chi a vario titolo lavora in campo educativo.

È urgente che, in via prioritaria, gli adulti ricevano questa formazione, per essere a loro volta in grado di educare le giovani generazioni e incominciare così a immettervi dei piccoli ma significativi "semi", quali fondamenti etici di vita, con la fiducia che questi daranno i loro frutti.

Educare e mediare si possono considerare arti sorelle: hanno molti punti in comune.

Chi potrebbe negare l'importanza di insegnare che il conflitto può essere un'importante opportunità di crescita personale? Non a caso i medesimi strumenti relazionali adottati dal mediatore possono essere utilizzati, ad esempio, dal docente o dal genitore adeguatamente formati.