

INTRA-GROUP CONFLICT RESOLUTION: A CASE STUDY ON PEER MEDIATION AT THE UNIVERSITY OF BOLOGNA AND OTHER EXPERIENCES

(EDS.)

E. ZUCCONI GALLI FONSECA

C. MANCUSO

A.M. FELICETTI

For the purpose of ensuring the scientific quality of the work, this volume has been evaluated and approved by three Referees internal to the Faculty

Copyright © 2026 The Authors
Alma Mater Studiorum University of Bologna
Via Zamboni 33 – 40126 Bologna
Department of Legal Studies

ISBN: 9788854972315

DOI: <https://doi.org/10.6092/unibo/amsacta/8828>

Open Access book, freely downloadable from the AMSActa repository (<https://amsacta.unibo.it>), under a Creative Commons Attribution–NonCommercial–NoDerivatives 4.0 International License.

Further information about the license is available at:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.it>

February 2026

INTRA-GROUP CONFLICT
RESOLUTION

A CASE STUDY ON PEER
MEDIATION AT THE
UNIVERSITY OF BOLOGNA AND
OTHER EXPERIENCES

Elena Zucconi Galli Fonseca
Carolina Mancuso
Angela Maria Felicetti
(eds.)

Alma Mater Studiorum University of Bologna 2026
Department of Legal Studies

*The research was funded by the European Union -
NextGenerationEU under the National Recovery and Resilience
Plan (PNRR) – Mission 4 Education and research – Component
2 From research to business – Investment 1.1 Notice Prin 2022 –
DD N. 104 2/2/2022, titled “U.d.r. – University dispute
resolution”, proposal code 2022ZFZKXJ – CUP*

J53D23006090006

TABLE OF CONTENTS

PART I

The “University Dispute Resolution - U.d.r.” project

<i>Introduction (E. Zucconi Galli Fonseca).....</i>	<i>9</i>
<i>Conflict management within organizations: a case study in the context of the University of Bologna (C. Mancuso).....</i>	<i>14</i>
<i>Note sulla metodologia della ricerca (M. Sapignoli).....</i>	<i>39</i>
<i>Dispute system design in action: integrating student peer-mediation at the University of Bologna (A. M. Felicetti)</i>	<i>48</i>
<i>La mediazione universitaria presso l’Università di Bologna: la formazione di un primo gruppo di studenti mediatori nei conflitti di convivenza tra pari (A. M. Uzqueda)</i>	<i>68</i>
<i>L’insegnamento della mediazione a Bologna: dalle sue origini alle sfide future (E. Gabellini)</i>	<i>83</i>
<i>Regolamento del servizio pilota di mediazione tra pari per studenti dell’Università di Bologna</i>	<i>89</i>
<i>Codice etico per i mediatori tra pari.....</i>	<i>89</i>

PART II

Other experiences

<i>Relational peer mediation training to foster affective learning at the Hague University of Applied Sciences through the pedagogy of discomfort (B. Warwas – N. van Stapele)</i>	<i>103</i>
<i>Conflict management in Spanish Universities: exploring the legal framework (B. Sánchez López)</i>	<i>115</i>
<i>La gestione delle dispute nel conflitto intra-gruppo: una prospettiva socio-giuridica (L. Cominelli)</i>	<i>138</i>
<i>Organizational Ombuds: A valuable and necessary role in higher education (N. Landau Gibson).....</i>	<i>145</i>
<i>Peer mediation come forma di pre-ADR con funzione educativa e culturale: un confronto con la mediazione demandata in Italia (B. Brunelli)</i>	<i>152</i>
<i>For effective communication in mediation (L. Querzola)</i>	<i>168</i>
<i>La mediazione come strumento di integrazione: potenzialità e sfide dell'insegnamento interdisciplinare e bilingue della mediazione (S. Dalla Bontà – S. Toniolo – F. Simonelli)</i>	<i>189</i>

La mediazione come strumento di integrazione: potenzialità e sfide dell'insegnamento interdisciplinare e bilingue della mediazione*

SILVANA DALLA BONTÀ

Professoressa Ordinaria in Diritto processuale civile, Facoltà di Giurisprudenza, Università di Trento, IT

SILVIA TONIOLO

Coordinatrice dell'area linguistica tedesca presso il Centro Linguistico di Ateneo nell'Università di Trento; Traduttrice ed esperta di comunicazione interculturale

FEDERICA SIMONELLI

Mediatrice civile e commerciale iscritta nell'elenco della Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Turismo e Agricoltura di Bolzano/*Handels-, Industrie-, Hanwerks-, Tourismus- und Landwirtschaftskammer Bozen*; JAMS Diversity Fellow 2024-25 nell'ambito del programma biennale istituito da JAMS Inc. (USA)

SOMMARIO: 1. Per delineare il campo d'indagine: la mediazione come strumento di integrazione. - 2. Le sfide dell'insegnamento della mediazione nei corsi di laurea in giurisprudenza. - 3. Centralità di comunicazione ed interdisciplinarietà nell'insegnamento della mediazione. - 4. Un caso di studio: l'insegnamento della mediazione in una realtà bilingue. Contesto ed obiettivi. - 5. La sfida della comunicazione interculturale in un contesto multilingue. - 6. Tra culture a basso ed alto contesto, la creazione di uno spazio comunicativo neutro quale base per un efficace tavolo di mediazione. - 7. Il *quid pluris* del bilinguismo nella promozione della cura delle parole quale cura del conflitto. - 8. L'esperienza in aula... - 9. (segue) ...un'intersezione di prospettive all'insegna dell'interazione. - 10.

* Il contributo restituisce il testo della relazione tenuta all'International Conference "Group Conflict Resolution", tenuto il 10 ottobre 2024 nell'Università di Bologna. Lo scritto, frutto di una riflessione condivisa tra tutte le autrici, vede i paragrafi da 1 a 4, da 7 a 10 e 12 a penna di Silvana Dalla Bontà, nn. 5 e 6 a firma di Silvia Toniolo e n. 11 a penna di Federica Simonelli. Lo scritto è stato pubblicato anche nella rivista *Giustizia consensuale* (2024), 559-600.

(segue) “Dividere per unire/*Teilen, um zu vereinen*”: un caso di divisione ereditaria tra lingue e culture diverse. – 11. Una preparazione essenziale per i ‘professionisti della mediazione’ del domani. – 12. Dall’insegnamento ‘integrato’ della mediazione alla promozione di un sistema ‘integrato’ di giustizia.

PAROLE CHIAVE: *Conflict Resolution; Group; Peer Mediation; Mediator.*

1. Per delineare il campo d’indagine: la mediazione come strumento di integrazione. – Discorrere di insegnamento della mediazione in seno a corsi di laurea universitari, in particolare dall’angolatura che si intende imprimere alla presente indagine e che di seguito si delinea, impone alcune precisazioni introduttive sulla funzione che la mediazione, quale strumento di soluzione del contenzioso civile e commerciale, può svolgere nella gestione del conflitto e nel modo di giungere alla sua composizione.

Si definisce qui mediazione lo strumento c.d. autonomo di soluzione della controversia, ed auspicabilmente del conflitto, cui le parti in contesa pervengono grazie all’ausilio di un terzo indipendente e neutrale, il mediatore; terzo che offre la sua professionalità, non per separare secondo diritto il torto dalla ragione o per decidere la causa secondo equità, ma per aiutare le parti a giungere ad un accordo praticabile, eseguibile, durevole nel tempo: in altri termini, un accordo che si riveli, come felicemente è stato detto, “sostenibile” e “vivente”.

Perché così sia, l’accordo che nasce dal percorso di mediazione dovrebbe essere “integrativo”, intendendosi per tale quello che, non solo si distingue dalla sentenza (o dal lodo arbitrale) che recide torti e ragioni, ma è frutto di un negoziato tra le parti che, grazie anche all’assistenza del mediatore, non sia meramente “distributivo”, e cioè “di posizione”, bensì “di integrazione degli interessi”.

In ciò risiede il *quid aliud* della mediazione rispetto alla via giurisdizionale (statale o arbitrale). Non solo. In questo si colgono le sue potenzialità nel favorire la coesione, la resilienza, financo la pacificazione sociale, cui beneficamente si accompagna la “sostenibilità” della giustizia.

Si intende, quindi, come la mediazione, quale strumento di soluzione del contenzioso civile e commerciale, si riveli, in ragione della sua essenza, (anche) strumento di integrazione.

Ne sono prova i progressivi interventi della Comunità europea, poi Unione europea, a sostegno della mediazione quale mezzo di soluzione del contenzioso civile e commerciale al fine di diversificare, nel senso di potenziare, l'accesso alla giustizia; una giustizia che si fa così pluralista, nella raggiunta consapevolezza che non tutti i contenziosi sono uguali, ma, al contrario, ciascuno di essi necessita della soluzione più appropriata, non sempre coincidente con quella offerta dalla via giurisdizionale.

Originariamente promosso nell'ambito del contenzioso consumeristico, il ricorso alla mediazione viene nel tempo incoraggiato dagli interventi euro-unitari con riguardo ad altre tipologie di contenzioso, da quello da crisi familiare a quello derivante da successione ereditaria, nella sottesa convinzione che tale strumento possa rivelarsi 'integrativo' ad un duplice livello. Sul piano privato e personale tra le parti in conflitto, che con la mediazione possono tentare di scioglierlo con una soluzione 'su misura', capace di integrare i loro specifici interessi; ma anche sul piano 'istituzionale', e così tra ordinamenti dei vari Stati membri. Il tentativo e l'impegno di risolvere il conflitto senza delegarne la decisione ad un terzo sono infatti il seme di una società più coesa, che sa usare il linguaggio della collaborazione, anziché quello dell'avversarialità, per costruire uno spazio giuridico europeo più integrato, e quindi sostenibile.

Lo mettono in risalto da ultimo le conclusioni del Consiglio europeo sull'applicazione della Carta dei diritti fondamentali dell'Ue, intitolate "Promuovere la fiducia attraverso una tutela giurisdizionale effettiva e l'accesso alla giustizia", che invitano a "promuovere una cultura dei meccanismi di conciliazione e di mediazione nelle cause civili e commerciali all'interno dei rispettivi ordinamenti giuridici"¹. Il Consiglio europeo non manca a riguardo di sottolineare che "l'eliminazione degli ostacoli che impediscono ai singoli di presentare ricorso e la disponibilità di meccanismi stragiudiziali, quali i meccanismi di conciliazione e di mediazione in materia civile e commerciale, e di mezzi di ricorso stragiudiziali nel settore dell'uguaglianza e della non discriminazione sono altrettanto importanti per garantire una tutela giurisdizionale effettiva e l'accesso alla giustizia"².

¹ Bruxelles, 5 marzo 2024(OR.en) 7127/24, punto 19.

² Bruxelles, 5 marzo 2024(OR.en) 7127/24, punto 2.

2. Le sfide dell'insegnamento della mediazione nei corsi di laurea in giurisprudenza. – Se questo è l'orizzonte in cui la mediazione si inserisce e deve trovare promozione, si intende la responsabilità che grava sulle istituzioni educative – e per quel che ivi interessa, quelle universitarie – nella formazione dei futuri professionisti legali, all'impiego e alla gestione della mediazione ad opera di chi voglia, un domani, svolgere tanto il ruolo di mediatore quanto quello di avvocato che assista la parte in mediazione; senza contare inoltre che lo studente, una volta laureato, si potrebbe trovare a sedere al tavolo di mediazione anche in qualità di parte del conflitto.

Questa responsabilità nell'educazione alla mediazione a livello universitario si traduce in una sfida enorme: una sfida che in primo luogo investe i corsi di laurea in giurisprudenza, ma che invero dovrebbe interessare tutti i corsi di laurea. Il motivo è facilmente intuibile: qualsiasi professione cui i corsi di laurea – triennali, specialistici o magistrali, preparano – intercettano il conflitto. Quale fenomeno che segna la vita quotidiana della società umana, esso non può che interessare le varie professioni che con quella si interfaccino.

Se ciò è vero, non v'è dubbio, però, che l'urgenza dell'insegnamento della mediazione si mostri con maggiore evidenza allorché si discorra di corsi di laurea in giurisprudenza, destinati a educare e formare i futuri professionisti legali, votati *per se* ad essere professionisti della *cura del conflitto*, con funzioni e competenze diverse, ma tutti inevitabilmente protesi – verso il traguardo dell'effettività e sostenibilità della giustizia – a dare risposta efficace al conflitto.

Se chiara appare l'inefettibilità dell'insegnamento della mediazione in seno ai corsi di laurea in giurisprudenza – e in questi, quanto meno nel futuro, quale insegnamento obbligatorio, e non soltanto elettivo – più incerto appare invece il modo in cui tale insegnamento debba avvenire. La mediazione, infatti, è materia complessa, che sfida i rigidi settori scientifico-disciplinari, così come la complessità della gestione del conflitto sfida schemi precostituiti ed appaganti incasellamenti.

È, questa, d'altronde, constatazione che non stupisce, dal momento che persino quando il conflitto si fa lite – ovvero controversia giuridicamente qualificata – il complesso rapporto tra fattispecie concreta ed astratta trova quale unica via d'uscita il percorso interpretativo, con tutte le sfide che questo porta con sé. Non sorprende, quindi, che la difficoltà diventi al quadrato allorché il conflitto sia esaminato, gestito e portato a soluzione

mettendo in secondo piano le posizioni giuridiche che da esso possono avanzarsi, per guardare invece agli interessi delle parti e alle loro possibili integrazioni.

È questa evidenza a suggerire un primo indicatore su come approcciare la sfida dell'insegnamento della mediazione nei corsi di laurea in giurisprudenza.

Ebbene, alla luce di quanto sinora constatato, pare che un tale insegnamento dovrebbe necessariamente muovere dallo studio del fenomeno conflittuale e dal ruolo degli interessi delle parti quali 'moventi' del suo sorgere, per giungere a figurare le conseguenze che la deriva processuale del conflitto, ove non gestito in via autonoma, comporta. Tra questi due estremi - genesi del conflitto e processo - si inseriscono, solo per citarne alcuni, i temi della preparazione in senso lato e stretto della mediazione (dal colloquio avvocato-cliente all'analisi del caso, alla predisposizione della strategia negoziale/mediativa); della gestione del tavolo di mediazione; del negoziato tra le parti assistite da mediatore e avvocati; del raggiungimento dell'accordo; della stesura dello stesso e dei suoi effetti.

Se innegabile è che l'ombra del diritto' - "*the shadow of the law*" - si allunghi su tutto il percorso mediativo, si intende la ragione per cui l'insegnamento della mediazione non possa che costellare - obbligatoriamente - i corsi di laurea in giurisprudenza. Al contempo, però, è dato riscontrare come nella conoscenza e nella pratica della mediazione, il diritto si intrecci fortemente con molte altre scienze sociali ed umanistiche, di cui chi vuole occuparsi professionalmente di mediazione deve sapere, se non con profondità specialistica, quanto meno a livello di base.

Di qui, la seria sfida di unire in un unico contenitore didattico una pluralità di punti di vista, e quindi di voci, in grado di affacciare il discente ai diversi saperi che il ricorso professionale allo strumento della mediazione reclama, così come di introdurlo alla teoria e alla pratica della materia. La prima senza la seconda, infatti, non offre allo studente la possibilità di misurarsi con la complessità del conflitto; con la raggiera di vie di soluzione - autonome ed eteronome - che essa schiude; con la necessità di mantenere elasticità e duttilità nella gestione del conflitto; con la centralità della comunicazione e della cura delle parole nella preparazione della mediazione, nell'individuazione e integrazione creativa degli interessi delle parti; con la difficoltà di tradurre l'accordo

raggiunto in un negozio giuridico che, come si diceva, si mostri praticabile, eseguibile, durevole, sostenibile e vivente.

Tutto ciò implica una vocazione necessariamente interdisciplinare all'insegnamento della mediazione, che deve sostanziarsi in un'apertura del docente titolare del corso al contributo di esperti di discipline differenti nonché di operatori pratici.

3. Centralità di comunicazione ed interdisciplinarietà nell'insegnamento della mediazione. - Se molteplici sono le cause dell'insorgere del conflitto in ragione della sua complessità, pare innegabile che una delle sue cause principali, se non *la causa*, sia una comunicazione *inefficace* tra parti coinvolte, *i.e.* l'emittente e il ricevente. Non è un caso che si soglia ripetere che il conflitto nasce da un'interruzione della comunicazione, che la mediazione ambisce a riattivare con l'ausilio di un terzo, il mediatore, il cui obiettivo è quello di rendere nuovamente *efficace* una comunicazione che, per le più svariate ragioni, tale non è più.

Per questo, il tema della comunicazione diventa centrale nell'insegnamento della mediazione, tanto più in corsi di laurea in giurisprudenza, che intrinsecamente avvertono il fondamento comune di "linguaggio" e "diritto" in ragione della loro comune funzione ordinante della società, restituita con la felice equazione di "*law as communication, communication as law*".

Nella consapevolezza che qualsiasi professionista legale è professionista che interviene sul conflitto ed è quindi vocato alla sua cura, si comprende la centralità che, anche - ma non solo - nell'insegnamento della mediazione, assume lo studio della comunicazione e dei suoi elementi fondativi, ossia di quella che potrebbe definirsi l'"anatomia" della comunicazione. Si pensi alla rilevanza del contesto, con i suoi c.d. rumori esterni ed interiori, in cui la comunicazione avviene; del codice utilizzato dall'emittente per trasmettere il suo messaggio; dei canali comunicativi che segnano la sua trasmissione (verbale, non-verbale, para-verbale); della ricezione del messaggio mediante decodifica da parte del ricevente; del riscontro c.d. costruttivo che questi restituisce (o meno) all'emittente una volta ricevuto e decodificato il messaggio; della conseguente circolarità (o meno) della comunicazione.

Si tratta di un ambito di studio che, già di per sé vasto, implica, per quel che qui maggiormente preme, un'indagine pluri-prospettica, attenta cioè alla comunicazione che si svolge tra le parti prima che esse si

rivolgano al professionista legale; a quella che si tiene tra parte e professionista legale-avvocato nonché tra avvocati delle parti coinvolte; alla comunicazione che ha luogo tra parti, avvocati e mediatore al tavolo di mediazione; come a quella che eventualmente si abbia, ove la mediazione sia ordinata dal giudice lite pendente, tra costui, avvocati e parti prima del loro invio in mediazione.

Ne trae forza la convinzione che l'insegnamento della mediazione debba di necessità unire all'imprescindibile approfondimento della disciplina normativa dell'istituto e del suo operare, un *focus* sul mondo della comunicazione, attraverso un'indagine tanto interdisciplinare quanto teorico-pratica. In questo modo, l'insegnamento della mediazione sembra poter ambire al suo più pieno compimento, in consonanza con il fine ultimo di questo metodo di soluzione del conflitto e della controversia: quello di rivelarsi strumento, e quindi occasione, di integrazione a più livelli – personale delle parti, sociale della collettività e istituzionale tra ordinamenti giuridici – in linea con gli obiettivi che l'Unione europea ha direttamente e indirettamente riconosciuto alla mediazione.

4. Un caso di studio: l'insegnamento della mediazione in una realtà bilingue. Contesto ed obiettivi. – È nella cornice sin qui delineata che si inserisce l'esperienza di insegnamento della mediazione che si intende restituire nelle pagine a seguire, nella speranza di offrire mediante tale 'caso di studio' alcuni spunti alla riflessione condivisa sulle modalità didattiche di una materia e di uno strumento così poliedrici. Ci si riferisce al corso sui metodi alternativi di soluzione delle controversie, e in particolare sulla mediazione civile e commerciale, tenuto presso l'Istituto di Diritto Italiano/*Institut für Italienisches Recht* dell'*Universität Innsbruck*, negli anni accademici 2022-23 e 2023-24, diretto a studenti bilingui (italiano/tedesco).

L'idea del corso è nata dall'urgenza di includere nell'offerta didattica del percorso di laurea in giurisprudenza dell'Istituto di Diritto Italiano presso l'Università di Innsbruck, la trattazione del tema della giustizia consensuale, e dei suoi strumenti, quale disegnata nella cornice giuridica europea ed italiana, con particolare *focus* sulla mediazione civile e commerciale. La particolarità del contesto – un Istituto di Diritto Italiano in un'università austriaca nella cornice dell'Euregio, regione che abbraccia territori di Stati diversi in ragione di ciò che li unisce oltre i

confini giuridici – ha rappresentato l'occasione per una riflessione e valutazione attenta – e con occhi nuovi: ciò che l'oltre-confine sempre consente – circa il modo di strutturare, implementare e praticare l'insegnamento della mediazione.

Un tale ambiente bilingue, e quindi multiculturale, infatti, ha consentito di mettere più facilmente a fuoco ciò che la mediazione primariamente è: strumento di comunicazione efficace – o meglio: di recupero di una comunicazione efficace dopo che essa, divenuta disfunzionale, ha provocato il conflitto – all'“ombra del diritto”, sostanziale e/o processuale, quale termine di confronto, e conforto, allorché si debba sondare se e come il conflitto possa risolversi consensualmente.

Date siffatte premesse, naturale è stato immaginare un corso a due voci che, capaci in entrambe le lingue, tedesco ed italiano, venissero da due retroterra scientifici e didattici differenti: una 'voce' processualcivilista con esperienza anche in tema di giustizia consensuale, e un'altra specializzata, quale interprete e traduttrice in italiano-tedesco, di comunicazione interculturale.

L'obiettivo dichiarato di un tale insegnamento 'a due' (voci e specializzazioni) era quella di esporre gli studenti – e compiere con loro in aula, in modo interattivo e partecipato – un percorso di approfondimento sul fenomeno del conflitto e sulle modalità di sua soluzione – dai metodi autonomi a quelli eteronomi – passando per la diversità di terminologia che descrive il conflitto e la lite, da un lato, e gli interessi e le posizioni, dall'altro; per giungere a evidenziare il ruolo centrale della parte che vive il conflitto nella determinazione della sua soluzione, nonché quello altrettanto cruciale dell'avvocato, quale professionista legale chiamato ad esercitare la sua funzione sociale di prevenzione dell'esacerbazione dell'avversarialità, e così di accompagnamento alla sua migliore soluzione nell'interesse dell'assistito. Di qui, il *focus* sul primo colloquio avvocato-cliente, sull'analisi del caso concreto e delle possibili vie di sua soluzione, sulla valutazione di vantaggi e svantaggi di ciascuna via e soluzione, sulla pianificazione della strategia negoziale o mediativa, ove con il cliente si opti per il negoziato diretto o la mediazione. Di qui, ancora, lo studio della costellazione soggettiva del tavolo di mediazione, delle modalità di svolgimento della mediazione da diverse prospettive (di parti, mediatore e avvocati), sempre all'ombra del diritto sostanziale e processuale, con particolare

attenzione alla disciplina italiana - ed euro-unitaria - della mediazione e del suo rapporto con il processo.

In questo intenso e ricco percorso, la combinazione del contributo (contestuale) dell'esperta del diritto, da un lato, e dell'esperta della comunicazione interculturale, dall'altro, hanno costituito lo 'spartito' di una 'composizione' che ha visto come protagonisti gli studenti, quali 'strumenti'/'attori sociali attivi'- come direbbe il Quadro comune di riferimento europeo per le lingue (QCER)³ - che hanno saputo accogliere, meditare, rielaborare e concretizzare tutte le tematiche poc' anzi elencate. L'analisi di ciascuna di tali questioni è stata infatti esaltata dal bilinguismo e dalla multiculturalità, che si sono mostrati lievito prezioso per far crescere la consapevolezza - in discenti e docenti - della complessità del conflitto e di come questo diventi ancor più complesso allorché nasca in un contesto caratterizzato da più lingue e culture. Al contempo, però, quel multilinguismo e quella multiculturalità hanno messo in luce come essi costituiscano spesso la carta vincente per risolvere il conflitto, in quanto opportunità uniche per vedere le cose da angolature diverse e scoprire che la soluzione creativa e possibile sta nel mettersi al servizio del problema.

Perché ciò accada, essenziale è però un'accurata preparazione del futuro professionista legale, che passa attraverso uno studio e una pratica che consentano al discente di guadagnare gli elementi teorici e la dimestichezza concreta - in sintesi: le competenze e le abilità - per riconoscere le caratteristiche della comunicazione monolingue, bi- o multi-lingue, e le connesse inscindibili relazioni con le culture di cui quelle lingue sono espressioni. Questo studio, infatti, diventa, come più innanzi si preciserà dando testimonianza dell'esperienza vissuta in aula, strumento prezioso nella 'cassetta degli attrezzi' del professionista legale che, a seconda dei casi, assista come avvocato la parte quale suo negoziatore o al tavolo di mediatore, o svolga il ruolo di mediatore. Non solo. L'approfondimento sulla comunicazione, in particolare multilinguistica e multiculturale, diventa viatico per cogliere l'essenza stessa della mediazione, ossia quella apertura, duttilità, flessibilità,

³ V. *Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment – Companion volume*, Council of Europe Publishing, Strasbourg, 2020; per la traduzione in lingua italiana pubblicata da Italiano LinguaDue: v. Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER): Apprendimento, insegnamento, valutazione – Volume complementare, ©Consiglio d'Europa, 2020, reperibile al seguente indirizzo: <https://rm.coe.int/quadro-comune-europeo-di-riferimento-per-le-lingue-apprendimento-inseg/1680a52d52>.

creatività e abilità di superare gli schemi concettuali precostituiti che essa richiede per poter raggiungere l'obiettivo, *i.e.* la capacitazione della parte nella gestione del suo conflitto; la consapevolezza che auto-determinazione significa auto-responsabilità; la promozione di una società più integrata, coesa, resiliente e quindi sostenibile.

5. La sfida della comunicazione interculturale in un contesto multilingue. – La particolarità del contesto e l'ambiente bilingue hanno creato la cornice ideale per l'insegnamento 'a due' voci, in cui gli studenti hanno potuto sperimentare e sperimentar(si) nella sfida dell'interazione interculturale plurilingue che – in termini di convergenza di canali verbale, non-verbale, para-verbale; ricezione del messaggio mediante decodifica; riscontro c.d. costruttivo; circolarità della comunicazione – diventa inevitabilmente più complesso che in ambienti monolingui.

Dopo aver creato un ambiente didattico in cui ciascuno studente ha sentito la libertà di esprimersi nella lingua con cui si sentiva a maggior agio, si è optato per un'interazione 'icebreaking' bilingue, provocando gli studenti ad interrogarsi su cosa significhi "comunicare". In particolare, si è chiesto loro di dare una definizione di "comunicazione" mediante parole-chiave. In ugual modo si è fatto poi con il termine "conflitto".

Al termine "comunicazione" gli studenti hanno associato una varietà di parole-chiave, tra cui "condivisione", "partecipazione", "scambio di informazioni", "silenzi", "accordo", "scontro", "crescita". Già nella fase preliminare di 'riscaldamento', tali parole hanno gettato luce su quanto il concetto di "comunicazione" sia sfaccettato e non riducibile ad un mero scambio di informazioni. Ciò è divenuto ancora più manifesto allorché si è chiesto agli studenti di fornire parole-chiave sulla comunicazione "interculturale" e, quindi, sulla differenza tra questa e la comunicazione "multiculturale".

Dall'interazione in aula è emerso che i due termini non sono sinonimi e che, nel passaggio dal multi-culturale all'inter-culturale, essenziale sia la volontà del singolo parlante di entrare in relazione autentica e non giudicante con il proprio interlocutore. Non solo. È emerso altresì che, in un terreno tanto scivoloso, gli strumenti più efficaci per entrare in relazione profonda con parlanti di cultura e lingua diverse dalla propria siano l'empatia – cui non a caso dà risalto il citato Quadro comune di riferimento europeo per le lingue – nonché l'attenzione al c.d. detto e non detto. Solo in tal modo, infatti, si evita il rischio che il 'messaggio'

trasmesso venga frainteso da distorsioni percettive dettate dal proprio retroterra linguistico-culturale di appartenenza.

Nell'intento di tradurre in pratica le osservazioni raccolte, gli studenti sono stati invitati a rappresentare un gioco di ruolo (*role play*), in cui essi hanno potuto sperimentare in concreto caratteristiche e implicazioni di una comunicazione bilingue che voglia diventare interculturale. Grazie a questa 'sperimentazione', gli studenti hanno guadagnato consapevolezza circa un tratto centrale della comunicazione, tanto più se plurilinguistica: ogni atto comunicativo trasmette, implicitamente, molto più di quello che le parole dicono. Ne deriva che una pur eccellente padronanza linguistica – ove non accompagnata da una profonda competenza culturale – non è garanzia di comprensione reciproca.

Mettendo in pratica la 'volontà' di creare un'interazione consapevole e dinamica, gli studenti hanno così vissuto in prima persona il passaggio da un approccio multiculturale a interculturale.

La classe, di per sé bilingue e quindi multiculturale, sarebbe stata destinata a rimanere tale ove ciascuno studente non avesse voluto comprendere prospettiva e linguaggio verbale, non-verbale e para-verbale del collega, con la conseguenza di restare, nella decodifica del messaggio ricevuto, ciascuno, rispettivamente, 'italofono' o 'germanofono'. Nell'attività di *role play*, invece, la prospettiva è radicalmente cambiata nel momento in cui ciascun partecipante ha consapevolmente accettato la sfida di aggiornare la 'gradazione delle proprie lenti' di lettura del mondo, per adeguare il proprio stile comunicativo alla volontà di intraprendere un'interazione rispettosa e dinamica con il collega. Grazie alla concreta esperienza del gioco di ruolo, quindi, gli studenti hanno acquisito e agito la consapevolezza che "interculturale" è un atteggiamento voluto e vissuto, dinamico e in continuo divenire; un atteggiamento che caratterizza ogni professionista nel momento in cui decide di relazionarsi, in un processo di ampliamento della propria *Weltanschauung*, ossia della propria visione e percezione del mondo.

6. Tra culture a basso ed alto contesto, la creazione di uno spazio comunicativo neutro quale base per un efficace tavolo di mediazione. – Per approfondire le dinamiche che intercorrono tra parlanti appartenenti a retroterra culturali diversi, si è fatto ricorso alle evidenze scientifiche fornite da diversi studiosi, tra cui Edward T. Hall, Bronislaw Malinowski

e Geert Hofstede, i quali hanno posto l'attenzione sui valori culturali c.d. impliciti e sul c.d. *contexting*.

Tali studi hanno messo in evidenza la differenza tra culture a c.d. alto contesto (*High Context Communication (HCC)*) e culture a basso contesto (*Low Context Communication (LCC)*). Nelle prime, la maggior parte delle informazioni sono sottintese nella comunicazione, poiché considerate patrimonio culturale collettivo (è il caso, in particolare, delle culture giapponese, araba, latino-americana, italiana). Nelle culture a basso contesto, invece, la comunicazione tende all'esplicitazione al fine di raggiungere il massimo livello di chiarezza e ridurre al minimo il rischio di incomprensione. "Non riesco a seguirla" oppure "possiamo arrivare al punto?" o "qual è la questione di fondo?" sono alcune delle domande che possono emergere qualora non si (ri)conosca lo stile comunicativo ad alto contesto che connota l'interlocutore. La comunicazione ad alto contesto, infatti, può venire percepita, da parte di chi si aspetta precisione e dettagli per meglio definire il messaggio, come superficiale, vaga, incapace di giungere al punto, laddove, invece, lo stile comunicativo a basso contesto può essere avvertito, da chi si muove in una cultura ad alto contesto, come sovrabbondante di informazioni e poco attento alla relazione personale.

Date queste differenze, gli interculturalisti sottolineano i pregi dell'uno e dell'altro stile comunicativo. La forza di quello a basso contesto risiede nella sua linearità, capace di agevolare tra gli interlocutori l'efficiente completamento di un compito a breve termine, ancorché il suo limite stia nel mantenere 'fredda' la relazione che può apparire poco inclusiva. Per contro, il punto di forza di uno stile comunicativo ad alto contesto sta nella sua capacità di agevolare la costruzione della relazione, della fiducia reciproca, di spazi creativi, laddove il suo limite consisterebbe, invece, nel rischio di indugiare in lungaggini.

Ebbene, *in medio stat virtus*: la virtù sta nella capacità di interlocutori provenienti da retroterra comunicativi diversi di creare nuovi contesti situazionali neutri. Tale è stata l'esperienza della classe del corso sui metodi alternativi di soluzione delle controversie presso l'Istituto di Diritto Italiano/*Institut für Italienisches Recht* dell'*Universität Innsbruck*. Qui, infatti, oltre a sviluppare consapevolezza e rispetto per stili comunicativi differenti, si è promossa negli studenti l'abilità di saper 'mediare', e cioè prevedere e interpretare la modalità comunicativa dell'altro al fine di creare uno spazio situazionale neutro che facilitasse il

raggiungimento di un componimento della lite soddisfacente, duraturo, sostenibile.

In questa direzione, decisiva si mostra anche la consapevolezza della diversa percezione delle 'emozioni' nella comunicazione. Le ricerche condotte da Edward T. Hall, nel suo *"Understanding Cultural Differences"*, hanno evidenziato, infatti, come nel loro diverso (alto o basso) grado di contestualizzazione, le culture variano anche nel modo in cui percepiscono e agiscono una comunicazione emotiva o non emotiva. Culture più emotive tendono ad 'aprire il loro cuore', enfatizzare le emozioni anche attraverso il canale non-verbale e para-verbale, mentre culture meno emotive sono maggiormente inclini all'autocontrollo, dando priorità alla fattualità della vicenda comunicata ed evitando nella prossemica il contatto troppo ravvicinato con l'interlocutore.

Allenare uno stile comunicativo consapevole, aperto alle sfide di contesti multiculturali implica, pertanto, da un lato, l'autoconsapevolezza del proprio retroterra culturale, di cui si devono riconoscere i valori impliciti che caratterizzano anche il c.d. linguaggio silente; dall'altro, la volontà di mettersi in relazione costruttiva e il più possibile libera da (pre)giudizi distorsivi con interlocutori provenienti da retroterra linguistico-culturali diversi dal proprio. Viceversa, non riconoscere la parte 'invisibile' della comunicazione può diventare causa di fraintendimenti e quindi di scontro.

In questo senso, illuminante è il primo assioma di Paul Watzlawick, autore di *"Pragmatica della comunicazione umana"*, pietra miliare degli studi sulla psicologia della comunicazione quale fattore che influenza il comportamento umano: *"Man kann nicht, nicht kommunizieren"*, non si può non comunicare. La comunicazione, intesa come interazione tra emittente e ricevente, quand'anche inconscia e non intenzionale, avviene sempre e comunque. Comuniciamo noi stessi addirittura prima di venir visti, banalmente, ad esempio, nel modo (non-verbale!) in cui, entrando in aula, apriamo la porta.

Watzlawick utilizza il termine 'comunicazione' e 'comportamento' come interscambiabili. Non stupisce pertanto che il citato Quadro comune di riferimento europeo per le lingue consideri chi usa o apprende la lingua come un "attore sociale", ossia un soggetto che agisce consapevolmente in un ambiente sociale e svolge un ruolo attivo nel processo di co-costruzione di significati.

In contesti plurilingui a vocazione interculturale, ciò significa, per un verso, promuovere competenze che si avvalgono della/e lingua/e quale strumento chiave per intendersi; per l'altro, favorire la relazione tra emittente e ricevente in contesti multiculturali connotati e condizionati da valori soprattutto impliciti della c.d. cultura invisibile.

Non stupisce pertanto che nell'ambito della didattica delle lingue la "mediazione linguistica" sia entrata a pieno titolo nelle competenze che vanno allenate da chiunque si appresti ad occuparsi dell'insegnamento e apprendimento di lingue non materne: "[n]ella mediazione [linguistica] ci si occupa meno dei propri bisogni, delle proprie idee o del proprio modo di esprimersi che di quelli della parte o delle parti per cui si sta mediando. Una persona che si impegna in un'azione di mediazione [linguistica] deve avere un'intelligenza emotiva molto sviluppata oppure essere disponibile a sviluppare un'apertura mentale, in modo da provare sufficiente empatia verso i punti di vista e gli stati emotivi degli altri partecipanti alla situazione comunicativa"⁴.

Si tratta di definizioni, concetti ed obiettivi che si mostrano in piena consonanza con quelli della mediazione quale strumento di soluzione dei conflitti e delle controversie civili e commerciali.

7. Il *quid pluris* del bilinguismo nella promozione della cura delle parole quale cura del conflitto. – L'approfondimento sulle peculiarità della comunicazione in diverse lingue e in un contesto che aspiri a diventare interculturale, rende evidente il potenziale di un insegnamento della mediazione in un'aula che possa contare su un bilinguismo di docenti e discenti. La modalità di insegnamento bilingue, con i costanti passaggi da una lingua all'altra che esso consente, infatti, reca il pregio di veicolare, anche indirettamente, il ruolo cruciale che le parole svolgono nella genesi del conflitto, nella sua gestione e nella sua ...cura. A percorso inverso, quindi, l'insegnamento bilingue fa emergere come la cura delle parole significhi prevenzione del conflitto in quanto abilità volta a mantenere la funzionalità della comunicazione tra le parti.

La capacità e la continua sfida di veicolare un concetto in due (o più) lingue rendono palese la difficoltà, ma anche la ricchezza portata da punti di vista diversi: ogni parola in una lingua, per quanto avvertita come

⁴ Così *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER): Apprendimento, insegnamento, valutazione – Volume complementare*, cit., 102.

corrispondente a quella di un'altra lingua nell'esprimere un determinato concetto/fenomeno, infatti, reca una prospettiva propria, destinata a mettere in luce - se di essa l'interlocutore diventa beneficamente cosciente - non solo la complessità della comunicazione e, quindi della relazione con l'altro, ma anche le potenzialità che tale complessità sprigiona. In questo senso, la possibilità di esprimere un concetto o di restituire un fenomeno in più lingue è paragonabile alla maggiore estensione di una fisarmonica aperta rispetto a quella di una fisarmonica chiusa: amplia lo spettro d'osservazione e riesce perciò ad abbracciare il concetto/fenomeno in modo più prossimo alla sua interezza.

Il bilinguismo agevola così quella preziosa meta-cognizione sull'anatomia della comunicazione che costituisce strumento-chiave per la maturazione di una cura delle parole quale 'farmaco' del conflitto. Esso, infatti, facilita l'attenzione per tutti quei tratti essenziali della relazione comunicativa che più sopra si elencavano, e che vale qui la pena riprendere, onde suggerire quale importanza essi rivestano nella prevenzione o soluzione del conflitto, rispettivamente mantenendo la comunicazione sul solco di un'interazione efficace o riportandola dopo che ne sia uscita. Si tratta del contesto, con i suoi c.d. rumori esterni ed interiori, in cui la comunicazione avviene; del codice utilizzato dall'emittente per trasmettere il suo messaggio; dei canali comunicativi che segnano la sua trasmissione (verbale, non-verbale, para-verbale); della ricezione del messaggio mediante decodifica da parte del ricevente; del riscontro c.d. costruttivo che questi restituisce (o meno) all'emittente una volta ricevuto e decodificato il messaggio; della conseguente circolarità (o meno) della comunicazione.

Come in precedenza esaminato, questi tratti universali dell'anatomia della comunicazione assumono in ciascuna lingua e in ciascun contesto culturale declinazioni diverse: da pietra di inciampo nello scorrere fluido della comunicazione e conseguente causa del conflitto, essi possono rivelarsi, però, ove conosciuti nelle loro differenti manifestazioni da lingua a lingua e da contesto a contesto culturale, chiave di volta nel recupero di una comunicazione efficace e della soluzione del conflitto. Esattamente ciò che lo strumento della mediazione aspira ad agevolare con la sua vocazione integrativa.

8. L'esperienza in aula... - Entro le coordinate descritte si è svolto il corso dedicato ai metodi alternativi di soluzione delle controversie, e tra questi

in particolare alla mediazione, impartito ad una classe composta da circa una quindicina di studenti bilingue, presso l'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck.

È un'esperienza che si vuole qui restituire in alcuni dei suoi passaggi più significativi a vantaggio del dibattito che anima la riflessione sull'insegnamento della mediazione nell'università. Pur nella consapevolezza delle peculiarità dell'ambiente in cui il corso qui oggetto di studio si è tenuto e del ridotto numero di studenti che hanno formato la classe di frequentanti, si ritiene infatti che tale 'testimonianza' possa contribuire a cogliere aspetti che nell'insegnamento universitario della mediazione non possono tralasciarsi, ma che, al contrario, meritano di essere accortamente valorizzati secondo le specificità che il contesto e il singolo corso impartito di volta in volta presentano.

9. (segue) ...un'intersezione di prospettive all'insegna dell'interazione.

- In copresenza, processualcivilista ed esperta della comunicazione interculturale hanno dato avvio al corso attraverso un'interazione 'icebreaking' bilingue, provocando gli studenti ad interrogarsi su cosa siano la "comunicazione" e il "conflitto", chiedendo loro di darne una definizione mediante parole-chiave espresse in italiano o tedesco, a preferenza del discente.

L'interazione in doppia lingua ha avuto più obiettivi ed effetti: innanzitutto, quello di favorire e riscontrare nei frequentati la percezione dell'importanza di un ambiente 'protetto' e 'accogliente', in cui ciascuno ha e avverte la libertà di esprimersi nella lingua che lo mette a maggior agio - così come dovrebbe accadere al tavolo di mediazione, a cui le parti siedono per parlare ed affrontare il loro conflitto in un contenitore riservato e al cospetto di un terzo, il mediatore, privo di qualsiasi potere giudicante. Non solo. L'interazione bilingue ha messo da subito in primo piano la centralità della comunicazione e la sua complessità, in particolare laddove ad ogni parola-chiave in italiano o tedesco che ciascuno studente forniva per designare il "conflitto", si è chiesto alla classe di immaginare un termine corrispondente nell'altra lingua. La ricerca del 'corrispondente' ha indotto automaticamente l'aula al confronto e alla discussione: ciascuna proposta di traduzione, infatti, porta un punto di vista diverso sul concetto da esprimere; viene vagliata, accettata, scartata, perfezionata dalla classe - così come accade al tavolo di mediazione, quando le prospettive sull'accaduto che ha generato il conflitto, le opzioni

di soluzione della contesa, i criteri per selezionarle vengono condivisi, vagliati, accettati, scartati, migliorati nella sinergia di tutti coloro che siedono al tavolo.

Il valore di quest'attività - indirettamente formativa della preparazione e gestione del tavolo di mediazione - si è fatta più intensa e sfidante allorché gli studenti sono stati invitati ad interrogarsi sulla differenza tra "conflitto" e "lite" e tra "interesse" e "posizione giuridica". In particolare, il concetto di "interesse", quale distinto dalla "posizione giuridica", ha schiuso alla riflessione non solo sulla trasposizione in lingua tedesca di questi due termini e concetti, ma anche sull'incidenza della cultura nella definizione stessa degli "interessi" della parte. Questi, infatti, sono spesso plasmati dai valori di una cultura, ma non ogni cultura si informa agli stessi valori - come non tutti coloro che siedono ad un tavolo di mediazione, anche mono-culturale, hanno gli stessi valori e quindi gli stessi interessi. Quello economico, ad esempio, è solo uno dei molti possibili, e non di rado, come gli studenti hanno acutamente osservato, esso rappresenta soltanto una copertura per ben altri e più numerosi interessi, che se non esplorati, restano però inespressi e così insoddisfatti, impedendo la soluzione in radice del conflitto.

Già questi primi 'esercizi di ponte' tra le due lingue hanno illuminato sul ruolo cruciale giocato dalla comunicazione (non efficace) sulla nascita del conflitto, dando occasione di approssimarsi ai cinque assiomi della comunicazione di Paul Watzlawick e alla diversità di lingue ad alto e basso contesto, di cui più sopra si è detto.

È stata, questa, la base migliore per aprire al tema dei metodi di soluzione del conflitto e quindi all'approccio che si può scegliere di adottare allorché esso insorga, a partire dalla terminologia - 'avversariale-bellica' o 'collaborativa' - che si decide di impiegare per descrivere il conflitto. È emersa così la distinzione tra mezzi autonomi ed eteronomi di soluzione del conflitto e della controversia, e quindi la differenza tra negoziato, mediazione, arbitrato e processo. Di ciascuno gli studenti sono stati richiesti di vagliare pregi e difetti, vantaggi e svantaggi, nell'inevitabile relativismo della risposta che deriva dalla varietà del contenzioso possibile, nonché dall'esigenza di garantire la "proporzionalità" dei mezzi rispetto al risultato conseguibile, e con questo la "sostenibilità" della giurisdizione quale risorsa comune, scarsa e preziosa "come l'acqua".

Calzante si è mostrato qui il riferimento alle *European Rules of Civil Procedure*, legge modello europea del processo civile, stesa dall'*European Law Institute* e dall'*Unidroit*, e ai suoi primi principi – *Co-operation*, *Proportionality* e *Settlement* – che offrendo una visione integrata di giustizia che abbraccia vie a-giurisdizionali e giurisdizionale, attraverso *rules* confezionate in lingua inglese, aprono al confronto sul tema della gestione e soluzione del conflitto anche da un'altra prospettiva e in una lingua ulteriore.

Ha trovato così motivo di essere introdotto il profilo della disciplina normativa della mediazione, a partire dagli interventi comunitari, poi euro-unitari, in materia, sino alla legislazione e regolamentazione italiana, anche alla luce della recente riforma della giustizia civile. L'indagine sulla disciplina di diritto positivo si è innestata così nello svolgimento del corso come una delle molteplici prospettive sul conflitto e sulla mediazione che interseca tutte altre e che induce lo studente a ragionare sulle scelte di politica del diritto che possono informare la normativa dedicata alla mediazione in un determinato ordinamento giuridico.

Il passaggio dalla direttiva 2008/52/CE al d.lgs. n. 28 del 2010, e successive modifiche, ha rappresentato, in questo senso, un ottimo banco di prova per riflessioni sul punto, sospingendo la classe a ragionare con spirito critico su pregi e difetti di ciascuna delle opzioni che la direttiva lascia aperte in vista della sua implementazione a livello nazionale, in particolare in merito al rapporto tra mediazione e processo.

La discussione sulla relazione tra tentativo di mediazione e accesso alla via giurisdizionale ha portato al tema cruciale del rapporto avvocato-persona che vive il conflitto/cliente, quale rapporto determinante per la promozione della soluzione del conflitto attraverso metodi autonomi come la mediazione. Le riflessioni sulla figura dell'avvocato, sulle sue funzioni, sul modo in cui egli è e può essere percepito dal cliente e dall'intera collettività hanno rappresentato uno snodo fondamentale del percorso formativo.

Muovendo da uno spontaneo scambio di idee su come, a dire degli studenti, la figura dell'avvocato viene dipinta nell'immaginario collettivo, anche in un contesto multilinguistico e multiculturale come quello dell'Euregio, si è passati a individuare e definire le abilità di cui un avvocato competente in materia di giustizia consensuale, e in particolare

di mediazione, dovrebbe possedere, anche al fine di promuoverne il ricorso da parte di chi a lui si rivolga.

Dalla classe è emersa così l'importanza rivestita dal momento conoscitivo tra avvocato e persona che vive il conflitto: il loro primo colloquio, quale chiave di volta per impostare una relazione fondata sulla capacitazione della parte, il c.d. *empowerment* o, in tedesco, la c.d. *Ermächtigung*. Di qui, immediato è stato il collegamento con il tema del dovere deontologico di informazione dell'avvocato, di cui all'art. 27 cod. deon. forense, e quello legale, di cui, con riguardo alla mediazione, all'art. 4 d.lgs. n. 28 cit. Un dovere che ha sfidato gli studenti ad interrogarsi, oltre la previsione deontologica e legale, su come esso possa essere in concreto osservato. Lungi dal poter essere liquidata con superficialità quale mero adempimento formale, l'informativa dell'avvocato alla persona che vive il conflitto si è mostrata alla classe come il primo passo nel cammino verso l'individuazione della via migliore di soluzione del conflitto nell'*interesse* del cliente.

Anche sotto questo profilo il bilinguismo e la multiculturalità (della classe) sono stati *humus* fertile per andare in profondità e cogliere le sfide che un'informativa seria comporta. La complessità, ma anche la ricchezza, di un *milieu* che usa due lingue ed è segnato da più culture, ha rappresentato un punto di osservazione privilegiato per esaminare le molteplici sfaccettature del primo colloquio-avvocato cliente. Ancora una volta il tema della comunicazione efficace, della sua anatomia, dei suoi principi, delle sue insidie l'ha fatta da padrone.

L'informativa ridotta a subitaneo 'parere legale *pro veritate*' su quanto narrato dal cliente è stata così sottoposta a critica, a vantaggio invece di un primo colloquio condotto dall'avvocato attraverso le 'domande giuste', intendendosi per tali quelle che, con genuina ancorché professionale curiosità, vanno a scoprire il vero interesse del cliente per rinvenire la via più appropriata di soluzione del suo problema. 'Domande aperte *versus* domande chiuse' è diventato quindi tema di confronto tra gli studenti, giocando anche sulle potenzialità di una loro formulazione in lingua italiana e tedesca.

La riflessione sul primo colloquio ha rappresentato inoltre il ponte verso il tema dell'accesso alla mediazione e delle sessioni in cui questa si snoda. Il cuore della mediazione è emerso così nella sua evidenza allorché si è discusso su chi debba partecipare a tali sessioni e quale ne debba auspicabilmente essere il contenuto. Partecipazione personale delle parti

o mediante rappresentante; gestione del rapporto avvocato-parte assistita durante le sessioni di mediazione; rapporto mediatore-avvocati-parti: questi temi sono stati ‘visualizzati’, prima che ‘studiati’ dal punto di vista normativo (cfr. art. 8 d.lgs. n. 28 cit.), alla luce del miglior interesse del cliente e del grado di successo nel raggiungimento dell’accordo. Ancora una volta, infatti, la mediazione è stata vista come un solido da guardare nello spazio da tutte le possibili angolature, cercando di individuarne le sfaccettature, che appaiono diverse a seconda dei punti di osservazione: quello della comunicazione, del rapporto avvocato-cliente, delle dinamiche del tavolo di mediazione, della disciplina positiva, e così via. La doppia lingua e la multiculturalità sono state, di nuovo, il *Pluspunkt* dell’indagine.

10. (segue) “Dividere per unire/*Teilen, um zu vereinen*”: un caso di divisione ereditaria tra lingue e culture diverse. – L’insegnamento della mediazione sinora descritto, se ha trovato nell’intensa interazione in classe l’elemento vivificante della trattazione teorica della mediazione, ha raggiunto il suo momento culminante nell’analisi di un caso concreto, la cui traccia sottoposta all’attenzione degli studenti è stata stesa in italiano e tedesco.

Intitolato “Dividere per unire/*Teilen, um zu vereinen*”, il caso riguardava l’apertura in Italia di una successione ereditaria – con punti di collegamento con gli ordinamenti italiano e austriaco – che coinvolgeva quattro fratelli, tutti di doppia nazionalità (italiana e austriaca) e bilingui (italiano/tedesco), chiamati ad affrontare lo spinoso problema della divisione dell’eredità lasciata dalla madre, già vedova, defunta. Profili soggettivi, emotivi, relazionali, comunicativi si intrecciavano a quelli materiali e giuridici, in una matassa che non di rado innerva le conseguenze della morte del genitore e del relativo lutto (diversamente) vissuto dai figli.

Gli studenti sono stati invitati ad esaminare il caso attraverso una serie di domande-guida, in vista della simulazione di un primo colloquio avvocato-cliente e quindi della preparazione di un tavolo di mediazione, in italiano e tedesco. L’esito è stato sorprendente.

Il lavoro svolto lungo il percorso formativo ha trovato una sintesi che ha tradotto in pratica, e quindi in abilità, gli elementi teorici acquisiti. Le simulazioni nelle due lingue di taluni studenti, sotto l’osservazione dei compagni di classe, ha occasionato un momento di meta-cognizione

altamente fecondo, dove il bilinguismo ha illuminato sulla diversità culturale e sulla ricchezza che essa porta con sé.

Rivelando un notevole potenziale, gli studenti si sono mostrati la migliore premessa e promessa per il futuro di una giustizia più matura e sostenibile, capace di mettere al centro la persona e il suo problema.

11. Una preparazione essenziale per i 'professionisti della mediazione' del domani. - Il 'caso di studio' condotto presso l'Istituto di Diritto Italiano/*Institut für Italienisches Recht* dell'*Universität Innsbruck* traccia le coordinate di un tipo di insegnamento attento alle sfide ed opportunità che il giurista d'oggi (non più di domani) si trova a dover affrontare quotidianamente. L'esperimento, così ben riuscito anche grazie al taglio sapientemente pratico, ha beneficiato dell'apporto fornito da discipline ancillari al sapere giuridico. Il 'caso di studio' è riuscito a mettere in evidenza la complessità dell'esercizio delle professionali legali alla prova, da un lato, del tavolo negoziale, dall'altro, del contesto geografico, economico, culturale, storico e sociale - quale l'Euregio - in cui la più parte dei discenti si troverà ad operare.

Se condiviso è l'assunto per cui una delle cause principali dell'insorgere di qualsiasi conflitto è una comunicazione inefficace - talvolta, addirittura, inesistente - tra parti, la mediazione si rivela 'spinta gentile' che rimette in moto il 'meccanismo' comunicativo che si è bloccato. Ebbene, di (più) arduo compito è investito il mediatore che si propone di riattivare quella comunicazione quando egli opera in contesti linguistico-culturali peculiari come quello dell'Euregio. Di vera abilità, infatti, può dirsi dotato il professionista capace non solo di comprendere le parti al tavolo di mediazione sotto il profilo strettamente linguistico, ma anche di rimettere in comunicazione interlocutori provenienti da retroterra comunicativi diversi, al fine di creare quei 'nuovi contesti situazionali' a cui prima si faceva riferimento, e in cui tutte le parti coinvolte si sentano ascoltate, comprese e partecipi di un processo di cambiamento.

Come rilevato nel 'caso di studio' più sopra descritto, le riflessioni sulla trasposizione linguistica di alcuni concetti fondamentali quali "interesse" o "posizione giuridica" hanno messo in risalto l'incidenza della cultura sulla terminologia utilizzata dalle parti in mediazione. Queste ultime, infatti, sono spesso 'forgiate' dai valori che le definiscono e che di volta in volta emergono al tavolo di mediazione.

Pertanto, il percorso formativo svolto dagli studenti dell'*Universität Innsbruck* evidenzia come un insegnamento multilinguistico riesca a dare risalto all'importanza della 'cura delle parole', sia nella fase di prevenzione del conflitto che in quella di ricerca della soluzione. La flessibilità mentale che i discenti hanno dimostrato è la stessa che servirà loro quando si troveranno ad operare nel tessuto sociale da cui provengono e di cui sono la più ricca espressione. Nessuno più di loro, grazie alla preparazione ricevuta, sarà meglio attrezzato per gestire e risolvere conflitti multilinguistici e multiculturali.

La Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Turismo e Agricoltura di Bolzano/*Handels-, Industrie-, Hanwerks-, Tourismus- und Landwirtschaftskammer Bozen* ha infatti confezionato un servizio di conciliazione attento alla propria utenza e al tessuto sociale in cui opera. Essa offre un servizio bilingue (italiano/tedesco) avvalendosi di un nutrito *parterre* di mediatori selezionati anche per le loro competenze linguistiche e la vicinanza al territorio in cui sono chiamati ad intervenire. L'aspetto linguistico è, d'altronde, uno dei criteri-guida nell'assegnazione dei casi. Le parti hanno infatti facoltà, al momento del deposito della domanda di mediazione, di indicare la lingua preferita da utilizzare nel procedimento e – conseguentemente – è prassi della Camera di Commercio di Bolzano attribuire il caso al mediatore che sia ad esso più adeguato anche sotto il profilo linguistico.

Tale competenza linguistica non è tuttavia elemento sufficiente. Ai fini dell'erogazione di un servizio di mediazione che possa dirsi di qualità, il retroterra culturale e l'integrazione nel territorio in cui i mediatori si trovano ad offrire la propria professionalità sono fattori importanti che si affiancano alla preparazione professionale, proprio perché, come detto, la padronanza linguistica – ove non accompagnata da una profonda competenza culturale – non è garanzia di comprensione reciproca.

Sovente accade, infatti, che un procedimento di mediazione in cui la parte istante ha optato per la lingua italiana, piuttosto che per quella tedesca, si riveli poi una mediazione multilingue. Talvolta le parti si trovano a conversare indifferentemente in una o nell'altra lingua, facendo emergere la necessità, oltre che l'opportunità, di creare un ambiente accogliente, in cui esse si sentano libere di esprimersi nella lingua che meglio le rappresenta o con cui si sentono a maggior agio. Talaltra, una parte parla una sola lingua (specialmente se non proveniente dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige) ed il mediatore – insieme

con gli avvocati più collaborativi – diventa strumento cruciale per veicolare i messaggi tra le parti. Di qui, si comprende in concreto l'essenza del passaggio dalla *multi-culturalità* (la mera presenza di parti plurilingue e pluriculturali al tavolo di mediazione) all'*inter-culturalità* (le parti sono messe nelle condizioni concrete di entrare in relazione autentica l'una con l'altra, di comprendere le rispettive ragioni e ciò che più nel profondo le muove).

Come emerso nell'analisi del 'caso di studio' transfrontaliero, strumento fondamentale per l'instaurazione di una relazione autentica è innanzitutto l'empatia, una delle cui espressioni più concrete è il ricorso ad un linguaggio 'bilanciato' tra le parti, alternando – ad esempio – lingua italiana e lingua tedesca. Inoltre, al di là della lingua 'procedurale' prescelta dall'istante, prezioso per il mediatore è l'utilizzo della tecnica del rispecchiamento, che nel caso di specie significa adottare uno stile comunicativo e un linguaggio che rendano il tavolo il più equilibrato possibile. Risulta molto apprezzato, infatti, l'impiego, da parte del mediatore, anche solo di *parole-chiave* nella lingua diversa da quella del procedimento, oppure di *espressioni tipiche* comprensibili a tutti. Ciò consente di creare uno spazio sicuro, in cui tutte le parti presenti possono esprimersi liberamente, nella consapevolezza che il mediatore non solo le intende dal punto di vista linguistico, ma possiede gli strumenti necessari a comprendere il bagaglio culturale che esse portano al tavolo di mediazione. Questa è talvolta la chiave, per il mediatore, per guadagnarne la fiducia e allo stesso tempo dimostrare loro la sua imparzialità ed equi-distanza (o, meglio, 'equi-prossimità'), principi a cui il lavoro del mediatore deve sempre essere informato.

Come nell'esempio didattico che in queste pagine si è voluto illustrare, anche nella quotidianità della realtà professionale di un contesto multiculturale e multilinguistico quale l'Euregio, la mediazione assolve pertanto al compito di porsi quale mezzo di soluzione non solo della controversia ma, al contempo, del conflitto da cui quella è originata.

È su queste complesse quanto sfidanti premesse che poggia la speranza che l'accordo trovato in mediazione sia 'sostenibile' nel lungo termine, in quanto volto a favorire la coesione sociale del territorio da cui gemma, la resilienza delle parti e – non da ultimo – la pacificazione sociale quale fine ultimo del servizio 'giustizia'. Tra il ventaglio di opzioni a disposizione del cittadino, quindi, la mediazione diventa (anche) strumento di

integrazione linguistica, culturale e sociale per creare società inclusive e capaci di gestire responsabilmente i loro conflitti.

12. Dall'insegnamento 'integrato' della mediazione alla promozione di un sistema 'integrato' di giustizia. – Il 'caso di studio' che si è voluto restituire in queste pagine ha rafforzato, in chi ha avuto l'occasione e la fortuna di poterlo condurre, la convinzione di quale sfida rappresenti l'insegnamento nell'università della mediazione quale strumento di soluzione del contenzioso civile e commerciale. La dimensione non solo squisitamente giuridica (e processuale) che segna tale meccanismo, e quindi le sue molteplici ramificazioni, che affondano le radici nella comunicazione e nei modi in cui questa si svolge ed è percepita, pongono infatti il docente di diritto, prima ancora che il discente, di fronte alla necessità di confrontarsi con saperi altri rispetto a quello giuridico. In questo risiede, però, la bellezza di tale insegnamento, in quanto occasione privilegiata per tornare allo stretto legame tra "diritto" e "linguaggio", ove di quest'ultimo si dia l'accezione più ampia.

Ne deriva, come questo caso di studio ha dimostrato, la necessità di immaginare un insegnamento della mediazione all'università capace di compenetrare, e così integrare, prospettive e quindi saperi differenti, che si incontrino al crocevia della gestione responsabile del conflitto. È, d'altronde, nella maestria del docente, e del discente, di offrire e recepire un insegnamento che metta in dialogo conoscenze e professionalità diverse, che si gettano le basi, nell'aula universitaria, di quel senso critico e di quella autoresponsabilità dell'individuo che consentiranno, fuori e oltre l'università, di costruire un sistema 'integrato' di giustizia. Un sistema, cioè, che, in vista della soluzione del contenzioso, non cada nell'automatismo del ricorso al processo, ma avverta ed esalti le potenzialità degli strumenti di risoluzione consensuale, quale forma di integrazione matura e consapevole delle diversità.

ABSTRACT: The paper examines the ADR teaching experience hosted at the Istituto di Diritto Italiano / Institut für Italienisches Recht (Institute for Italian Law) at the University of Innsbruck. Delivered within the unique framework of the European Region Tyrol–South Tyrol–Trentino – a European Grouping of Territorial Cooperation endowed with legal personality under EU law – the course

on Alternative Dispute Resolution, with a particular focus on mediation, is conducted bilingually in Italian and German.

Adopting an interdisciplinary and practice-oriented approach, the two instructors – a full professor of Civil Procedure and a professional Italian/German translator with expertise in cross-cultural communication – guide students through the complexities of conflict management with the aim of achieving sustainable, mutually agreed solutions.

In this context, knowledge of effective communication principles and the development of soft skills have proven essential for addressing multilingual and multicultural disputes. At the same time, mediation has emerged as a valuable tool for fostering cohesion and resilience in an increasingly complex, multifaceted, and therefore challenging society.