

Me.Dia.Re. Mediazione Dialogo Relazione

***Mediazione dei
Conflitti***

21 marzo 2015

Alberto Quattrocolo



ASSOCIAZIONE ME.DIA.RE.

- **Gestisce da 10 anni, con il contributo o in convenzione con gli enti locali, dei Servizi gratuiti di Ascolto e Mediazione dei Conflitti a Torino (4) e a Collegno (1).**

Tali Servizi sono oggi distinti in Servizi gratuiti di:

- Ascolto e Mediazione dei Conflitti

- Ascolto e Sostegno Psicologico

- **È accreditata: all'Age.n.a.s. come Ente Provider per le formazioni accreditate ECM e come Ente Formativo dal Ministero della Giustizia (decreto legislativo 28/2010).**

- **Ha costituito ADR MEDIARE Organismo di Mediazione Civile e commerciale (decreto legislativo 28/2010).**



ASSOCIAZIONE ME.DIA.RE.

È partner della Città di Torino per 3 progetti di sostegno psicologico a favore di:

- donne vittime di violenza**
- rifugiati e richiedenti asilo adulti**
- rifugiati e richiedenti asilo minori**

Con contributi di Fondazione CRT e Compagnia San Paolo gestisce il Progetto SOS CRISI per Torino e Collegno.

Con contributo della Chiesa Valdese offre sostegno psicologico alle vittime di reato e loro famigliari.

Finanzia i Servizi e i progetti soprattutto con le formazioni:

- Dal 2004 realizza progetti formativi nelle Aziende Sanitarie.**
- Dal 2011 eroga Master per mediatori familiari e dei conflitti interpersonali (accr. A.I.Me.F.) e corsi ex D.lgs.28/2010**
- Dal 2013 svolge Master in Victim Support**
- Dal 2014 svolge Master in Organizational & Interpersonale Conflict Management**
- Dal 2014 corsi accreditati ECM.**



Progetti di Ascolto e Mediazione in Sanità

Sulla base del modello teorico-operativo adottato nei propri Servizi gratuiti, ha formato team di “ASCOLTO e MEDIAZIONE dei CONFLITTI”, nelle Aziende Sanitarie Pubbliche di Piemonte, Lombardia ed Emilia Romagna, svolgendo 13 corsi della durata di 160-200 ore d’aula:

- **Agenzia Regionale Sanitaria dell’Emilia Romagna (3 corsi nel 2005, 2006, 2007);**
- **A.Re.S.S. Piemonte (3 corsi nel 2009, 2010, 2011);**
- **Direzione Generale Sanità – Regione Lombardia (3 corsi tra il 2010 e il 2011);**
- **A.O. di Lecco (un corso nel 2009);**
- **Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori (un corso tra il 2009 e il 2010);**
- **Azienda USL di Modena (un corso tra il 2009 e il 2010)**
- **A.O.U. Sant’Orsola Malpighi Bologna (un corso nel 2012)**




IL CONFLITTO

- **Negazione di bisogni come occasione di conflitto.**
- **Morton Deutsch: “Spesso il conflitto sorge dal fatto che le parti hanno differenti aspettative sulla relazione”.**
- **Bisogni relazionali: riconoscimento.**
- **Reazione: Brian Muldoon: “Mi arrabbio, dunque, esisto”. Bisogno d’imporre il proprio esistere.**
- **Reazione dell’altro: imbarazzo, vergogna, senso di colpa, percezione di mancato riconoscimento,ira.**



IL CONFLITTO DAL PUNTO DI VISTA COGNITIVO.

- **Conflitti che sorgono da trappole comunicative.**
- **Conflitti che sorgono da effetti non voluti.  “Errore fondamentale di attribuzione” (Ross-Nisbett).**
- **Conflitti che si fondano su questioni di principio.**
- **Conflitti che sorgono da fattori esterni (il contesto, gli stereotipi...)**



ESCALATION DEL CONFLITTO

- **Perdita di fiducia, senso di tradimento.**
- **Il dubbio diventa certezza e... accusa.**
- **Informazioni flessibili interpretate a conferma della visione negativa dell'altro**
- **Spersonalizzazione reciproca**
- **Costrizione in ruoli rigidi.**



ESCALATION DEL CONFLITTO

- **Inefficacia della parola.**
- **Alleanze, schieramenti, altra rigidità e stereotipi.**
- **Comportamenti violenti: Ezzath Abdel Fattah sul passaggio all'atto: le inibizioni davanti al reato variano a seconda di: personalità e condizioni vittima e possibilità di legittimare l'atto (+ personalità, cultura, condizioni dell'agente).**
- **Autolegittimazione attraverso tecniche di neutralizzazione (Sykes & Matza) della responsabilità dell'atto.**