



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



Università degli Studi di Firenze

Dipartimento di Teoria e Storia del Diritto



L'altro diritto ONLUS-
Centro di documentazione su carcere,
devianza e marginalità



UFFICIO DEL GIUDICE DI PACE DI FIRENZE

RELAZIONE FINALE PER IL PROGETTO RICERCA

“L’esperienza della mediazione presso il Giudice di Pace di Firenze: buone prassi sviluppate, monitoraggio fase sperimentale, impatto sulla vita comunitaria”.

ANALISI ESPERIENZA CONDOTTA, DOCUMENTAZIONE E RICERCA

- **2005-2006-2007-2008**
- **20 sett. 2006-20 sett.2007 e 20 sett. 2007-20 sett. 2008 (Sperimentazione organizzativa)**

20 SETTEMBRE 2008

Indice Sommario

INTRODUZIONE	3
PROFILI PROCEDURALI.....	6
ANALISI STATICA 2005-06-07-08.....	8
INTERPRETAZIONE CRITICA DELLE RISULTANZE DELL'ANALISI STATICA.....	24
ANALISI DINAMICA 2005-06-07-08.....	27
INTERPRETAZIONE CRITICA DELLE RISULTANZE DELL'ANALISI DINAMICA.....	35
ANALISI STATICA 20 sett. 2006/07 -20 sett. 2007/08.....	37
INTERPRETAZIONE CRITICA DELLE RISULTANZE DELL'ANALISI STATICA.....	46
ANALISI DINAMICA 20 sett. 2006/07 -20 sett. 2007/08.....	47
INTERPRETAZIONE CRITICA DELLE RISULTANZE DELL'ANALISI DINAMICA.....	54
QUESTIONARI STANDARDIZZATI (Follow-up).....	55
INTERPRETAZIONE CRITICA DELLE RISULTANZE DEI QUESTIONARI.....	59
BIBLIOGRAFIA.....	61

INTRODUZIONE

La silenziosa rivoluzione della mediazione penale può contare oggi su un nuovo strumento per la descrizione e valutazione della sua dimensione "applicativa": una ricerca empirica, i cui esiti sono sintetizzati in questo documento, finalizzata ad analizzare il funzionamento di uno dei pochi Uffici di mediazione penale per adulti operativi in Italia (quello del Giudice di Pace di Firenze, gestito da "*L'altro diritto-Onlus, Centro di documentazione su carcere devianza e marginalità*"), offrendo al contempo una prima, sintetica serie di elementi, per la valutazione del suo impatto sulla vita comunitaria.

Nell'aprile del 2009, infatti, sono stati pubblicamente presentati gli esiti della ricerca esplorativa "*L'esperienza della mediazione presso il Giudice di Pace di Firenze: buone prassi sviluppate, monitoraggio fase sperimentale, impatto sulla vita comunitaria*", coordinata dal Prof. Emilio Santoro (Univ. Di Firenze) curata da Giuseppe Maglione (Univ. di Firenze e Ufficio di Mediazione del GdP di Firenze) con il contributo di Caterina Devoto e Paola Sánchez Moreno (Uff. di Med. del GdP di Firenze), ricerca condotta presso il Dipartimento di Teoria e Storia del Diritto dell'Università di Firenze, finanziata dalla Regione Toscana-Area Politiche per la Sicurezza Urbana.

Le rilevazioni e rispettive analisi contenute nelle pagine che seguono, sono finalizzate a sviluppare una prima sistematizzazione-elaborazione statistica, identificazione, interpretazione e sviluppo critico dei dati relativi all'attività svolta dall'Ufficio di Mediazione presso il Giudice di Pace di Firenze dal momento della sua costituzione (dicembre 2004) al 20 settembre del 2008, offrendo una prima serie di elementi per la valutazione di tali attività e il loro impatto sulla vita comunitaria. Si rappresenta preliminarmente, che al momento della redazione della ricerca, il coordinatore e lo staff della ricerca non sono a conoscenza di analoghe indagini empiriche condotte sul territorio italiano, da ciò derivando il carattere essenzialmente "esplorativo" delle analisi ivi presentate.

Per quanto attiene ai periodi cui riferisce la ricerca, vengono presi in esame gli anni 2005, 2006, 2007, considerati come anni solari (1 gennaio-31 dicembre), mentre per l'anno 2008 il periodo considerato va dal 1 gennaio alla data di chiusura della ricerca (20 settembre). Viene altresì esaminato il periodo della sperimentazione organizzativa (partecipazione di un membro dell'équipe alla prima parte delle udienze di comparizione) 20 settembre 2007-20 settembre 2008, comparato col periodo 20 settembre 2006-20 settembre 2007.

Le rilevazioni presentate, dal punto di vista metodologico possono essere qualificate come di tipo quantitativo. La scelta è caduta su tale modalità di ricerca empirica, per il fatto che essa garantisce tipicamente una maggiore controllabilità e generalizzabilità dei risultati, a differenza di ricerche di tipo qualitativo. Considerata, infatti, la finalità della ricerca, sintetizzabile come verifica delle buone prassi sviluppate e impatto su vita comunitaria di una specifica organizzazione-istituzione (Ufficio di mediazione), con particolare attenzione al periodo di sperimentazione di un nuovo modulo organizzativo, si è ritenuta più idonea un'analisi che permettesse di ottenere risultati standardizzati, agevolmente fruibili, facilmente comparabili con eventuali analoghe ricerche. Questo ha comportato oltre che un'attenta riflessione teorica preliminare all'inizio della ricerca empirica, la definizione di un disegno di ricerca strutturato prima della rilevazione, attività di costruzione di indicatori, l'operativizzazione di concetti in variabili, l'utilizzo di un campione statisticamente significativo, l'utilizzo di dati prevalentemente *hard* (standardizzati).

Per quanto attiene alla riflessione teorica preliminare, essa è relativa all'orizzonte di senso dell'istituto della mediazione penale ex art. 29 DLgs 274/2000. Citando dal testo normativo:

il Giudice, quando il reato è perseguibile a querela, promuove la conciliazione tra le parti. In tal caso, qualora sia utile per favorire la conciliazione, il Giudice può rinviare l'udienza per un periodo non superiore a due mesi e, ove occorra, può avvalersi anche dell'attività di mediazione di centri e strutture pubbliche o private presenti sul territorio.

In ogni caso le dichiarazioni rese dalle parti nel corso dell'attività di conciliazione non possono in alcun modo essere utilizzate ai fini della deliberazione.

Il Giudice di pace, quando il reato è perseguibile a querela, può, se lo ritiene utile, promuovere la mediazione tra le parti, al fine della conciliazione, servendosi di strutture apposite, esterne all'apparato giudiziario, dopo aver rinviato l'udienza per un periodo massimo di due mesi, tempo nel quale si svolgerà appunto, la mediazione. È questa la disposizione normativa che esplicitamente introduce nel nostro ordinamento l'istituto della mediazione reo-vittima, ispirato alla teoria della *Restorative Justice*, un modello di lettura e intervento sui conflitti (originati da un reato o che si sono espressi attraverso un reato), caratterizzato dal ricorso a strumenti che promuovono la riparazione e la riconciliazione tra imputato e parte offesa, nonché il rafforzamento del senso di sicurezza collettivo.

Muovendo da queste considerazioni preliminari, verificare le buone prassi sviluppate dall'Ufficio e l'impatto comunitario delle stesse, ha richiesto di articolare tali concetti in un indicatore più specifico: la *qualità della performance* dell'Ufficio di mediazione nel periodo di riferimento, tenuto conto della sperimentazione organizzativa (con l'integrazione di analoghe analisi per i periodi precedenti alla sperimentazione ai fini della comparazione delle risultanze). La qualità della *performance* aggrega le componenti costitutive dell'*outcome* dell'Ufficio (espressione concreta dell'azione svolta), consiste cioè, nella realizzazione degli obiettivi al conseguimento dei quali la mediazione penale è specificamente preordinata, come tecnica di *Restorative Justice*. Dall'indicatore specifico si è poi passati alla costruzione delle variabili (operativizzazione), individuate nel numero di casi inviati, numero casi conclusi, numero mediazioni avvenute con esito positivo/negativo, numero mediazioni non avvenute (queste sono state ritenute le più rilevanti ai fini della valutazione della qualità della *performance*).

L'ipotesi è che la qualità della *performance* si esprima principalmente nel numero di mediazioni avvenute con esito positivo nel periodo di tempo, situazioni in cui si verifica contestualmente: deflazione del carico di lavoro del Giudice inviante, riconciliazione tra imputato e parte offesa, riparazione degli effetti negativi del conflitto a base della controversia giuridica, rafforzamento del senso di sicurezza (tutti indici dello sviluppo di buone pratiche nonché dell'impatto su vita comunitaria del servizio di mediazione). Per quanto attiene alla questione specifica della valutazione degli effetti della sperimentazione organizzativa (e lo sviluppo di buone pratiche organizzative), la variabile più rilevante sembra essere il numero di casi inviati dai Giudici di pace all'Ufficio durante la sperimentazione.

È stato poi isolato un ulteriore indicatore: il livello di soddisfazione generale (percezione soggettiva della qualità dell'attività di mediazione/organizzazione Ufficio) dell'utenza (soggetti che hanno partecipato ad incontri finali di mediazione sia con esito positivo che

negativo). Le variabili derivate sono state: rispetto accordo di mediazione; episodi di conflitto post-mediazione; corrispondenza attività di mediazione ad aspettative parti; raggiungimento obiettivi previsti da parti; effetti positivi incontro di mediazione (solo in caso di mediazione con esito negativo sostitutiva dell'item "rispetto accordo di mediazione"). A livello organizzativo: soddisfazione complessiva; tempistica; disponibilità e cortesia degli operatori.

La differenza tra primo e secondo indicatore è la modalità e l'oggetto di rilevazione. Nel primo caso sono state realizzate rilevazioni quantitative di due tipi: rilevazioni statiche e rilevazioni dinamiche a partire dai dati d'archivio dell'Ufficio¹. Le prime consistono della realizzazione di un'indagine "fotografica" delle specifiche attività dell'Ufficio disaggregate per singolo anno. Le seconde sono finalizzate alla comparazione diacronica del volume di quelle stesse attività per i diversi periodi considerati. Per rendere fruibile in maniera intuitiva le rilevazioni, per facilitare la socializzazione e una più ampia valutazione "dall'esterno" delle attività dell'Ufficio, si è optato per la riproduzione grafica delle rilevazioni (tabelle gerarchiche e grafici "a torta"). Sia le rilevazioni statiche che quelle dinamiche sono seguite da un'analisi critica minima finalizzata all'interpretazione delle risultanze.

Nel secondo caso, la rilevazione, anch'essa definibile metodologicamente come quantitativa, ha avuto la forma di sondaggio a campione dell'utenza dell'Ufficio, mediante questionario standardizzato, somministrato per mezzo postale e restituito anonimamente sempre per posta. Il dato rilevato ("meno" *hard* dei dati di archivio) è stato l'insieme delle risposte fornite dall'utenza alle specifiche domande contemplate dal questionario.

Con l'obiettivo di permettere la piena e consapevole comprensione delle rilevazioni dei dati, si premette l'indicazione sintetica dei profili procedurali dell'attività dell'Ufficio di mediazione del Giudice di Pace di Firenze. Verranno preliminarmente indicate le diverse fasi dell'attività di mediazione poi descritte sinteticamente nel merito.

¹ Il coordinatore e i curatori della ricerca desiderano ringraziare Antonella Lamorgese per il fondamentale contributo prestato ai fini del reperimento dei dati di archivio.

PRE-MEDIAZIONE (FASI 1, 2, 3, 4)- MEDIAZIONE (FASI 5a, 5b, 6, 7)- POST-MEDIAZIONE (FASE 8)

1. **INVIO CASO IN MEDIAZIONE:** Si concretizza nella proposta della mediazione da parte del Giudice di Pace in sede di udienza di comparizione (contestualmente rinviata); l'Ufficio di mediazione avrà a disposizione il periodo che va dalla proposta al giorno precedente all'udienza di rinvio per esperire il tentativo di mediazione ed informarne degli esiti il Giudice inviante.

Riferimento normativo: art. 29 co. 4 ex d.lgs. 274/2000.

Parametri di invio (situazioni in cui il GdP invia il caso all'Ufficio): *Positivo-* Esistenza del Conflitto interpersonale; necessità prosecuzione rapporto tra soggetti confliggenti; prossimità/interdipendenza parti; necessità chiarimento. *Negativo-* potenziale degenerazione rapporto o quantomeno permanenza del conflitto (giuridicamente possibilità recidiva), con sentenza.

2. **INDIVIDUAZIONE** del Responsabile fascicolo tra i componenti dell'*équipe*, in base ad esigenze gestionali interne, e **PRIMO CONTATTO:** In questa fase si procede all'invio delle lettere esplicative dell'attività di mediazione ad avvocati con allegata lettera per parti. Finalità è informare gli interessati dell'incarico affidato all'Ufficio di mediazione, dei profili di senso e della ricaduta che la mediazione potrà avere sul procedimento penale. Eventuali colloqui informativi con legali.
3. **COLLOQUI PRELIMINARI INDIVIDUALI:** è l'incontro tra l'*équipe* e una delle parti della controversia; momento cruciale nel percorso di mediazione, spesso determinante per l'esito dell'intervento. L'attività del mediatore in questo primo incontro deve essere tesa a favorire la mediazione, ma non deve in alcun modo forzare le parti a partecipare al programma, considerata la libertà d'accesso come tratto caratteristico della mediazione. E' preferibile fare coll. prel. prima con parte offesa poi con querelato.
4. **STUDIO DI FATTIBILITA':** l'*équipe* deve valutare la fattibilità dell'intervento attraverso l'esame di alcuni requisiti delle parti (minimo di fiducia reciproca, shock, trauma subito, aspettative, pretese, possibilità seconda vittimizzazione) e del conflitto (conflitto "realistico" "non-realistico").

Verifica sussistenza capacità a mediare: giudizio prognostico circa sussistenza capacità minima parti, a partecipare in maniera consapevole sia intellettualmente sia emotivamente al processo di mediazione; capacità di comprensione iter; capacità definire soluzioni possibili e sostenerle nel tempo.

- Programmazione sessione di mediazione
- Individuazione della strategia da utilizzare per condurre la mediazione

5a. **MEDIAZIONE DIRETTA*:** L'incontro deve avvenire tra le parti del conflitto alla presenza dell'*équipe* di mediazione (tre componenti: il responsabile del fascicolo, più due mediatori), senza la presenza di terzi (parenti/amici, legali). La forte tensione emotiva, l'atteggiamento ostile possono pregiudicare il raggiungimento di un accordo; entrambe le parti devono fare i conti con i rispettivi pregiudizi. Il mediatore che deve mantenere una posizione di indipendenza rispetto alle parti.

- Considerazioni conclusive del Mediatore

*La modulazione dell'intervento varierà nello specifico in base a caratteristiche di conflitto e confliggenti (secondo i casi: stile direttivo, *empowering style*, ibrido.)

5 b. **MEDIAZIONE INDIRETTA:** Quando le parti rifiutano l'incontro faccia a faccia per diversi motivi, il mediatore può proporre una mediazione indiretta attraverso:

- Scambio di corrispondenza e documenti
- Colloqui telefonici
- Colloqui con legali
- Ulteriori incontri separati delle parti

6. **ACCORDO DI MEDIAZIONE:** Tale accordo deve contenere le soluzioni individuate consensualmente dalle parti, siano esse atti concreti (indennizzo, riparazione), azioni simboliche (le scuse, un dono) oppure norme di comportamento (seguire dei corsi, svolgere attività di volontariato). L'accordo deve essere compreso da entrambe le parti, deve poi definire i tempi e i modi delle attività di riparazione. E' necessario inoltre chiarire l'uso giuridico che può essere fatto dell'accordo e nella redazione occorre tenere presente anche la possibilità che le parti lo possano sottoporre al parere di qualcuno (avvocato, famiglia).

Due Tipologie accordo in base al caso concreto: Accordo "Regolamentazione dettagliata" oppure Accordo "Costituzionale" (generale e di principio).

7. **CONCLUSIONE:** La conclusione della mediazione può essere positiva o negativa.

Si considera positiva quando le parti riescono a riconoscere l'altro come persona portatrice di propri vissuti, esperienze, atteggiamenti, errori; quando ad entrambe le parti viene restituita la propria dignità di persone: da questa riparazione morale può scaturire una riparazione simbolica o materiale, circa il danno arrecato.

Nella valutazione il mediatore considera, pertanto, tre aree di riferimento SOSTANZIALE:

- Indicatori Materiali: riparazione materiale, ecc.
- Indicatori Simbolici: riparazione simbolica, ecc.
- Indicatori Psicologici: tenore e atmosfera dell'incontro, ecc.

**SUGGERIMENTO FORMALE DELL'ESITO POSITIVO è LA REMISSIONE QUERELA-(E RELATIVA ACCETTAZIONE DELLA REMISSIONE), non ha senso l'addivenire ad un accordo e proseguire contestualmente il processo giurisdizionale.

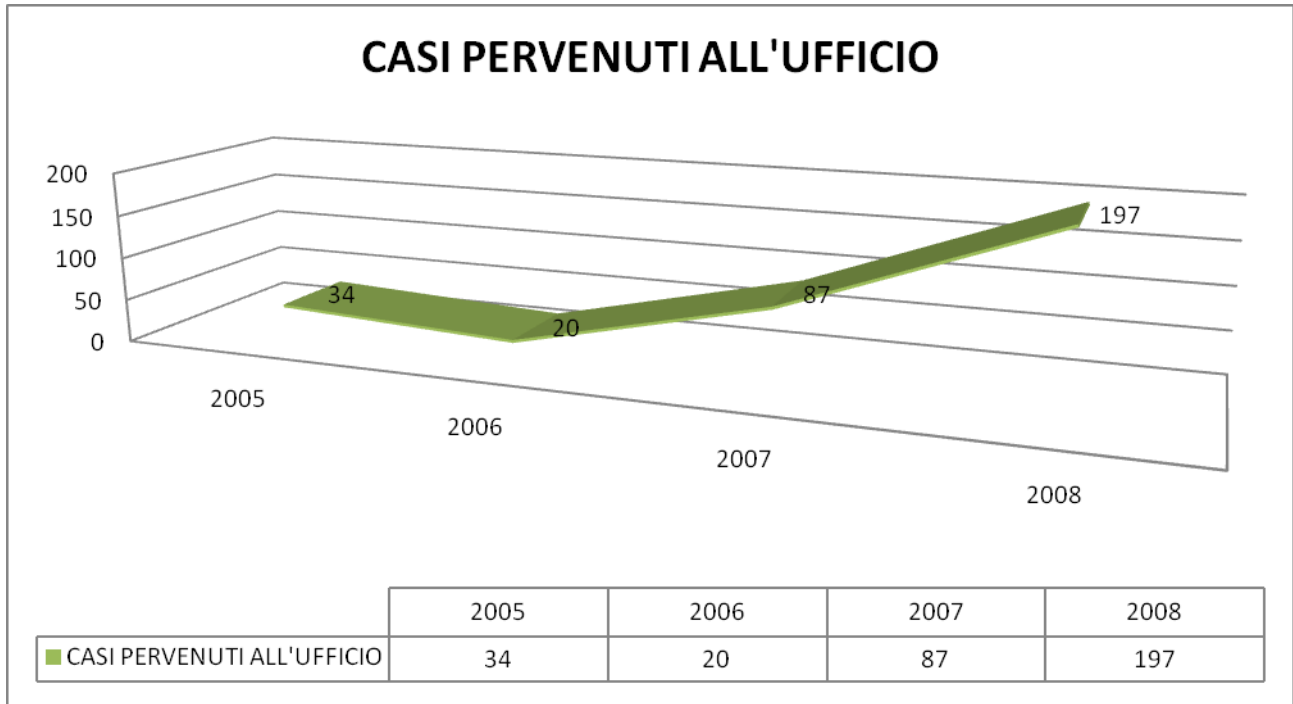
- Riflessione *équipe* su andamento ed esito della mediazione.

8. **INVIO ESITO AL GDP** (NO MEDIAZIONE; MED. CON ESITO POSITIVO; MED. CON ESITO NEGATIVO)

9. **FOLLOW-UP**
- Valutazione della conformità della condotta riparativa all'accordo di riparazione siglato dalle parti
 - Verifica del livello di soddisfazione delle parti

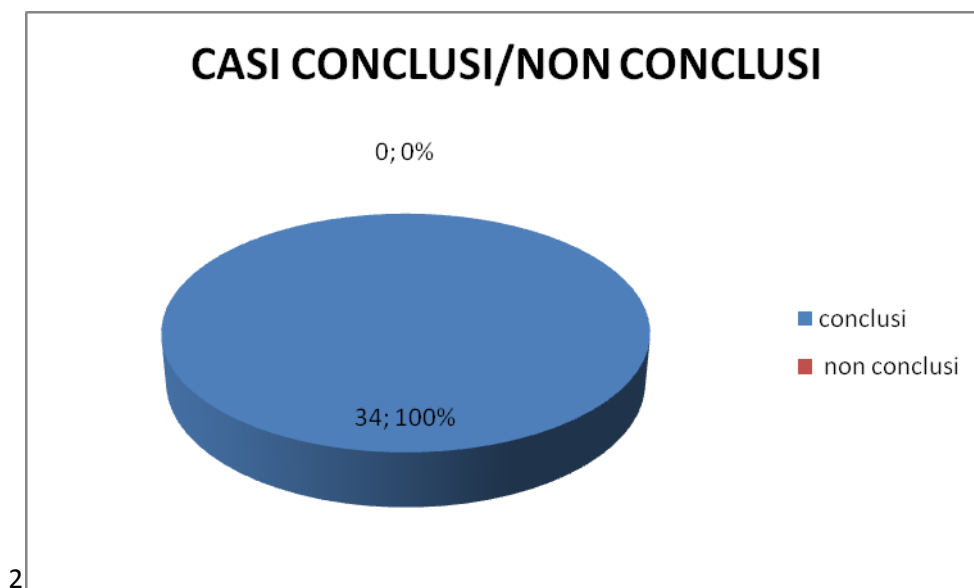
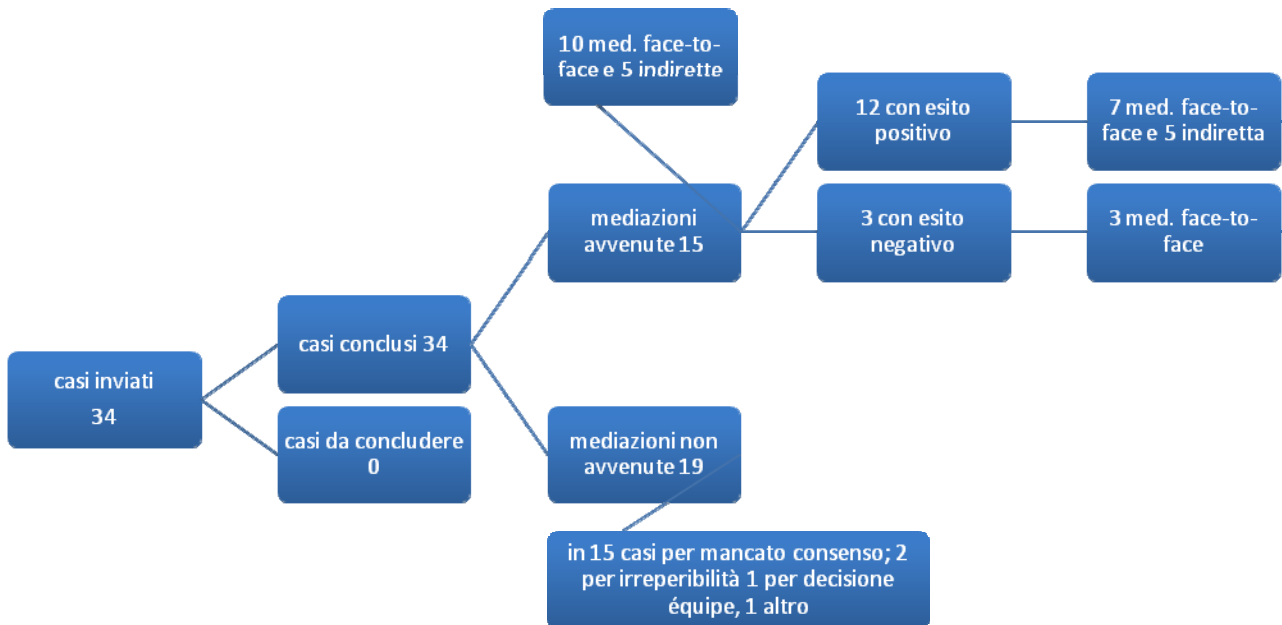
ANALISI STATICA CARICO DI LAVORO 2005-06-07-08²

1

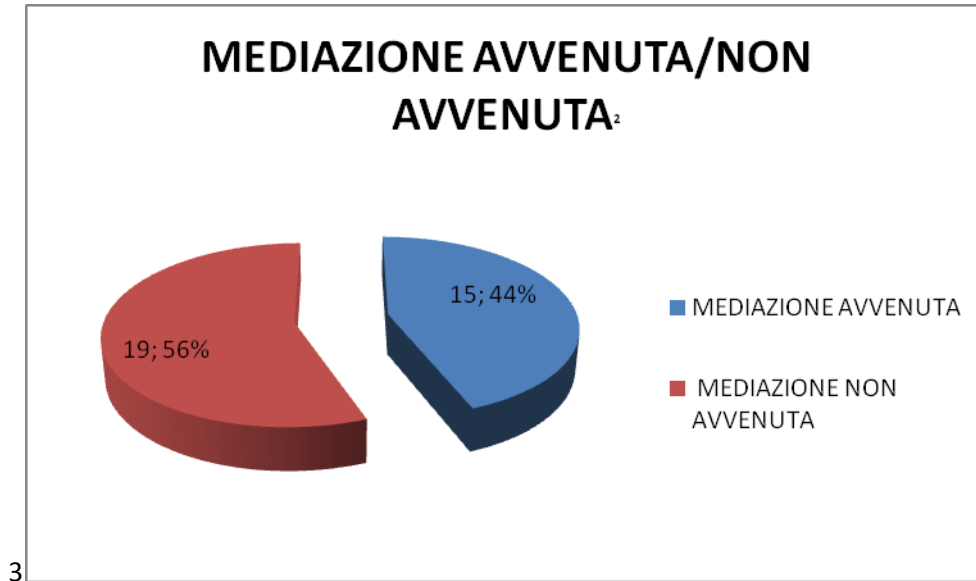


² Questo grafico prende in analisi il flusso di casi inviati dal giudice di pace di Firenze all'Ufficio di mediazione, per anno solare, con eccezione del 2008 (periodo di riferimento: 1 gennaio 08' -20 settembre 08').

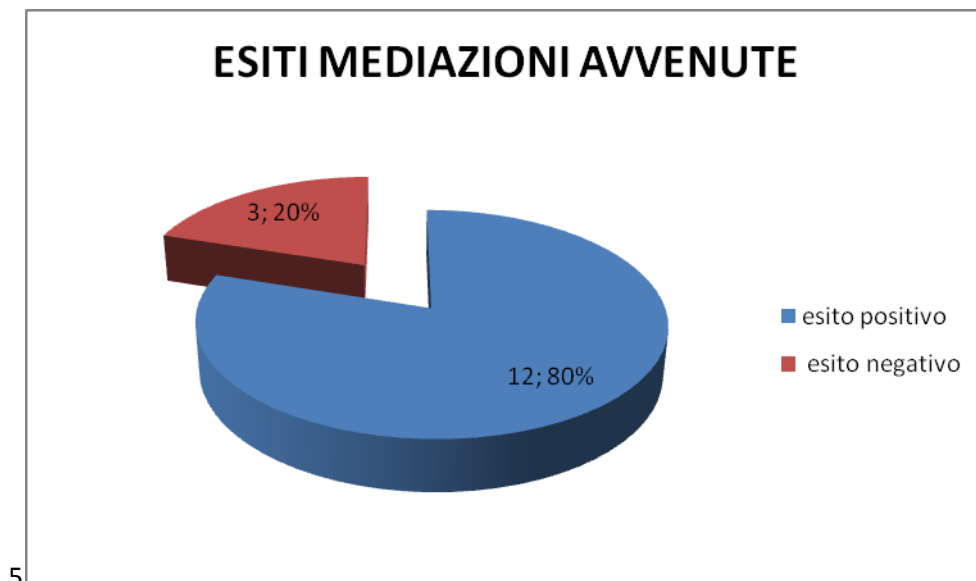
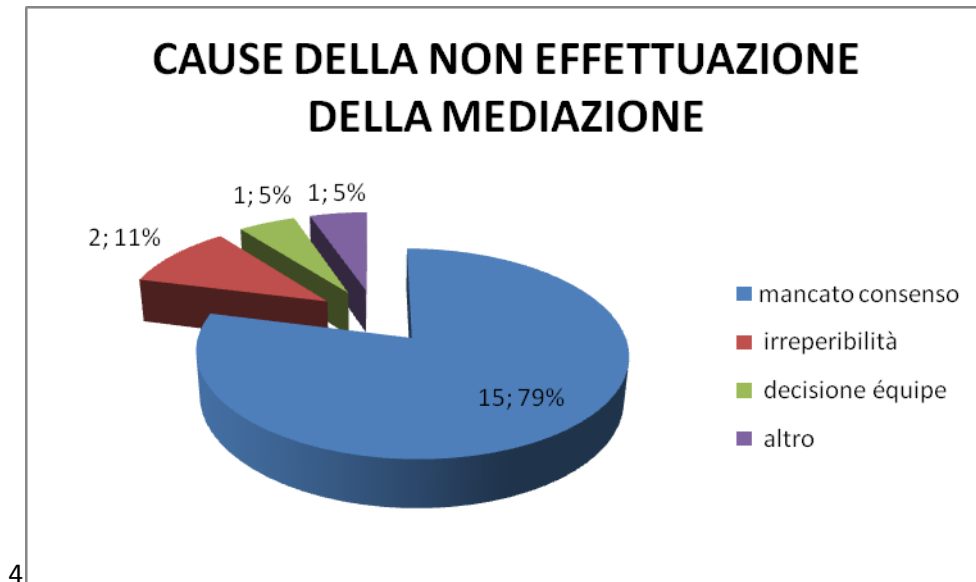
ANNO 2005³



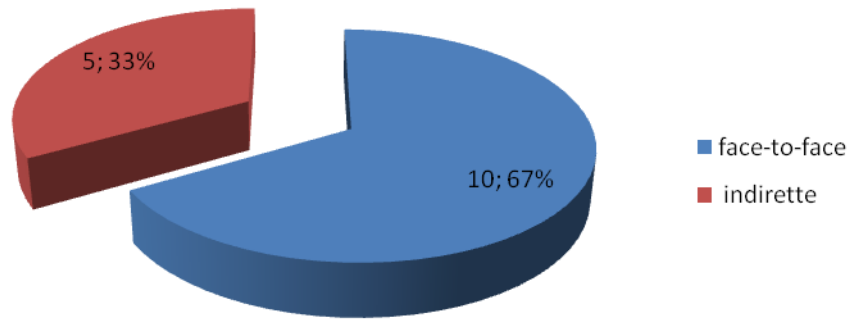
³ I valori numerici indicati sulle sezioni dei grafici "a torta", indicano, rispettivamente, la quantità assoluta della voce cui riferisce il singolo grafico (numero mediazioni avvenute, numero di conflitti di vicinato ecc.), e la percentuale che quella quantità rappresenta rispetto alla quantità complessiva della voce.



¹ Per mediazione avvenuta si intende la realizzazione dell'ultima fase dell'iter mediativo: l'incontro di mediazione face-to-face o indiretta.

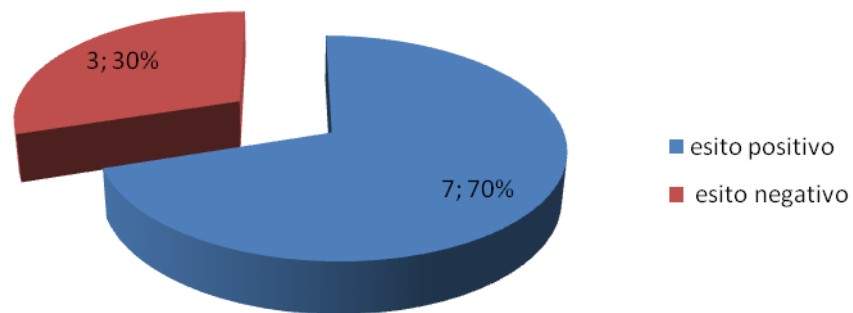


TIPOLOGIA MEDIAZIONI CONCLUSE



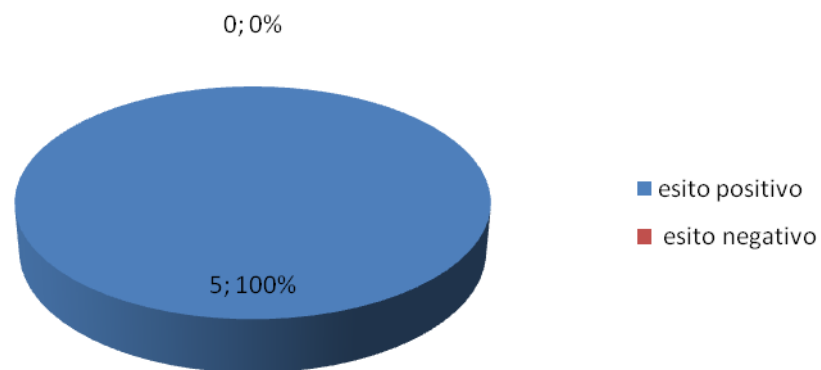
6

ESITO MEDIAZIONI FACE-TO-FACE

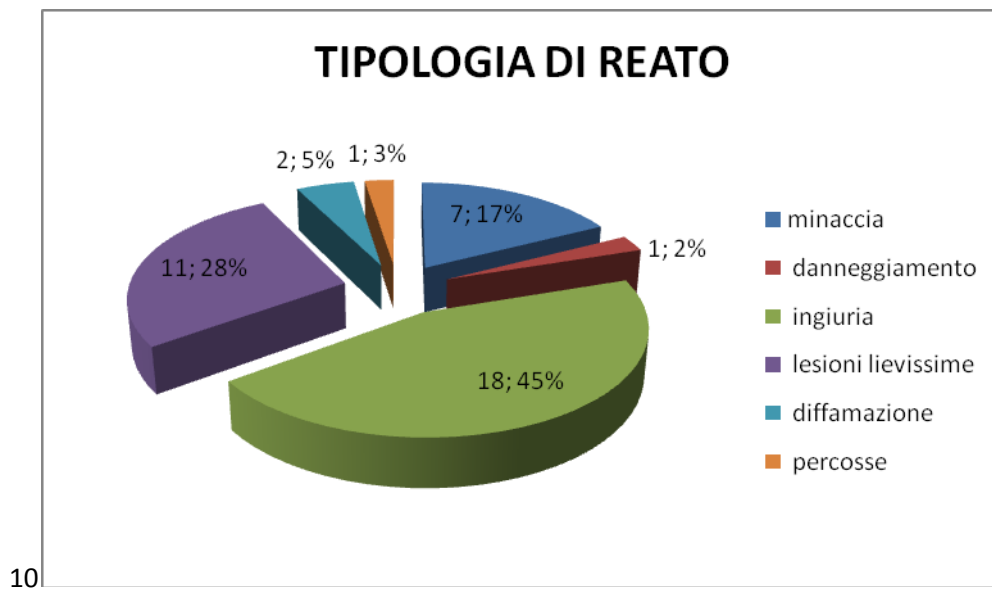
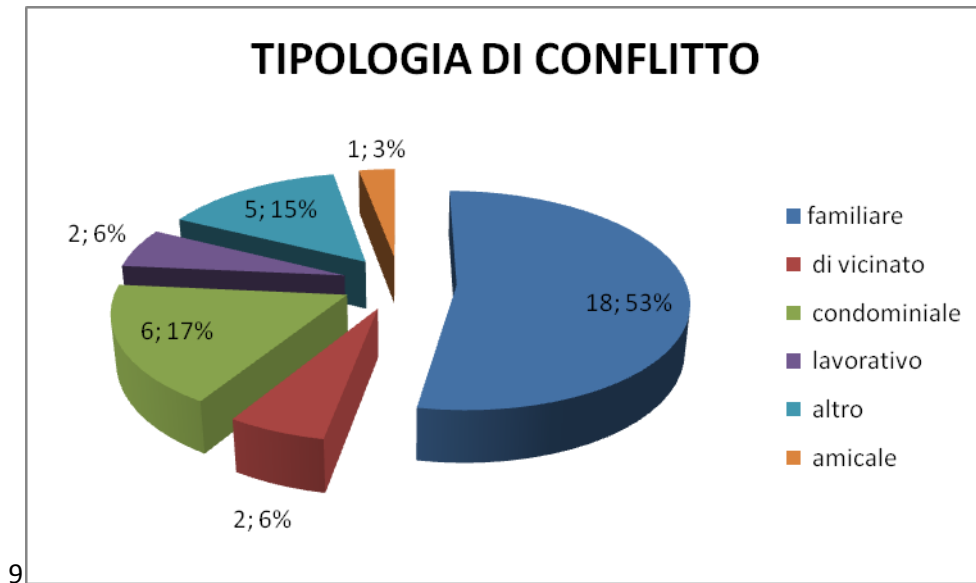


7

ESITO MEDIAZIONI INDIRETTE

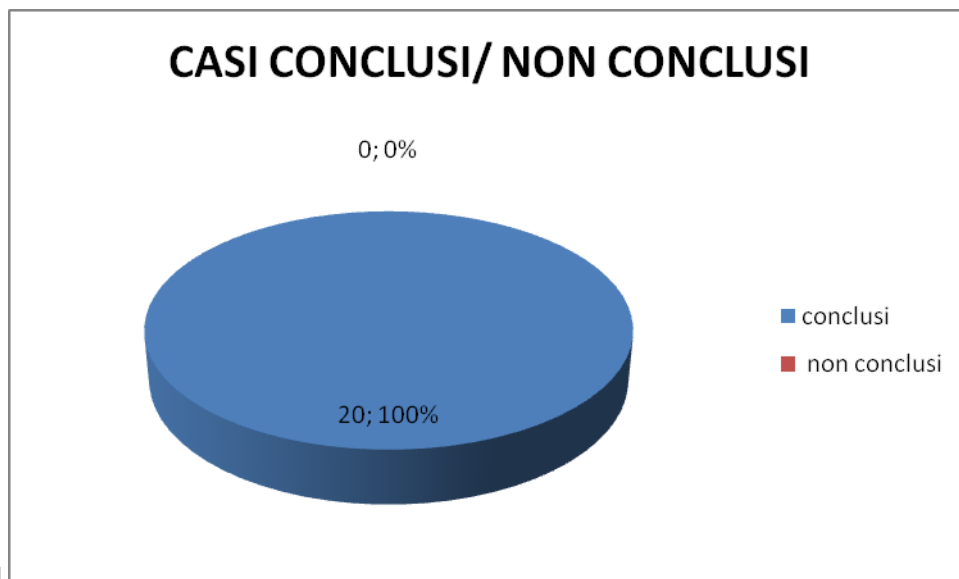
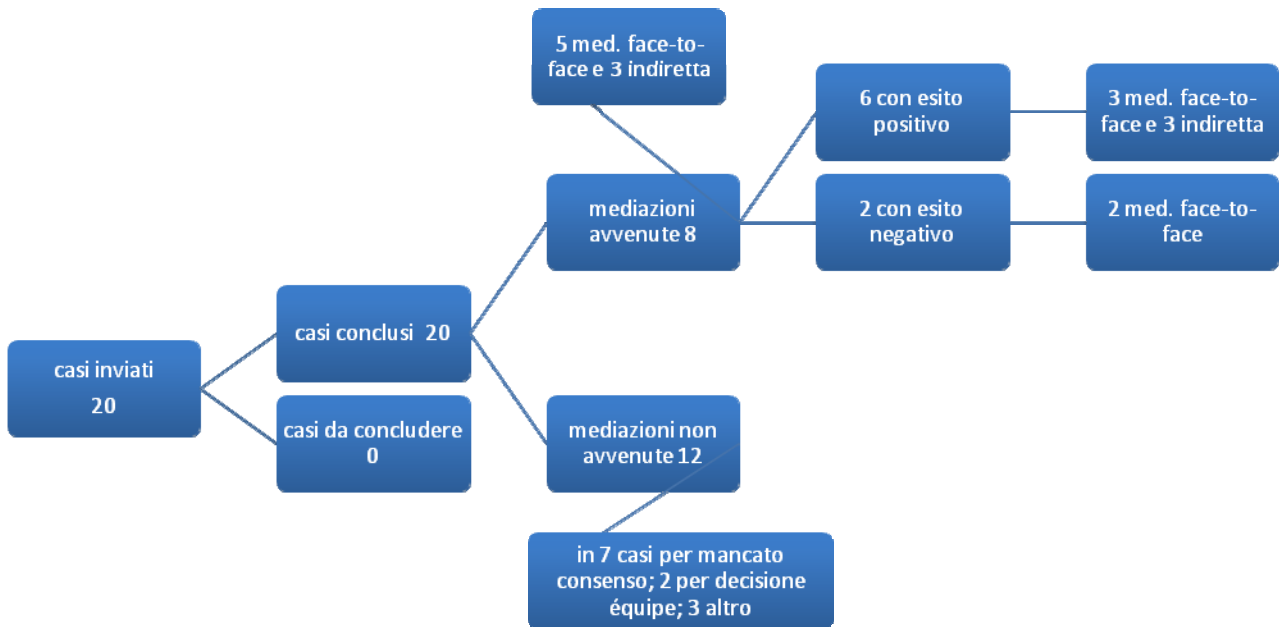


8

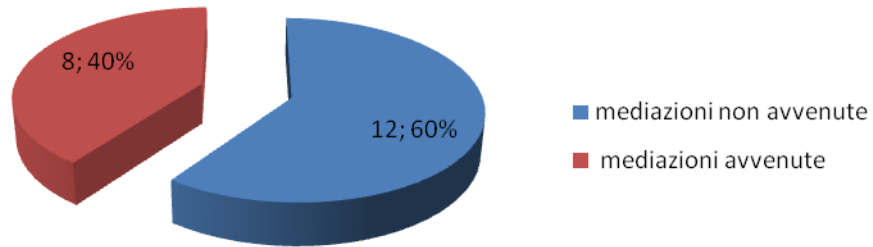


Il numero di casi in cui ricorre la fattispecie di reato non corrisponde con il numero di casi trattati: normalmente le imputazioni sono multiple, in particolare il reato di ingiuria è associato ad altre fattispecie.

2006

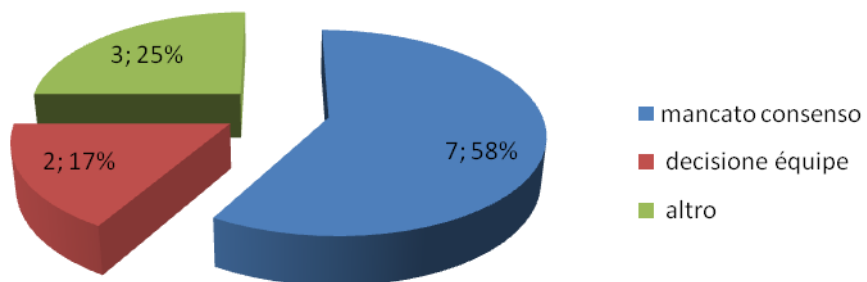


MEDIAZIONI AVVENUTE/NON AVVENUTE



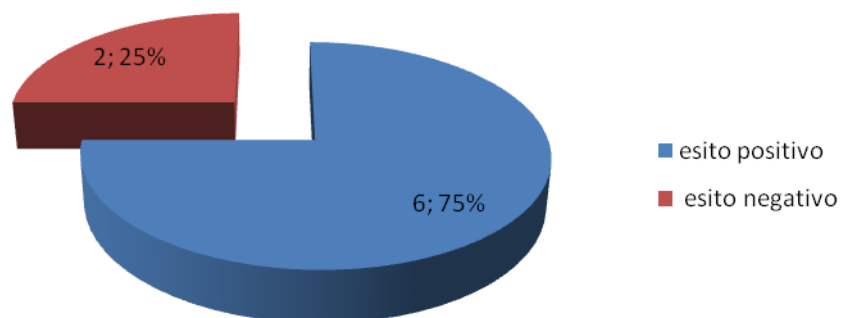
12

CAUSE MANCATA EFFETTUAZIONE DELLA MEDIAZIONE



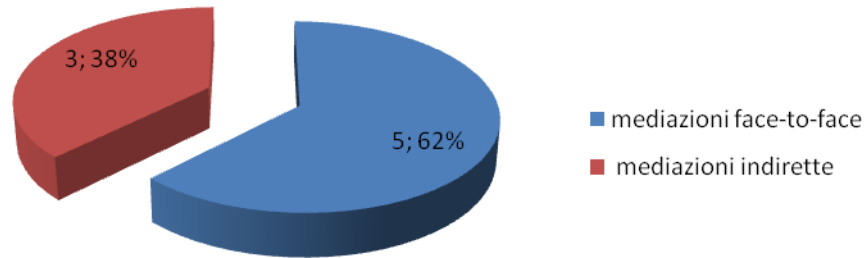
13

ESITI MEDIAZIONI AVVENUTE



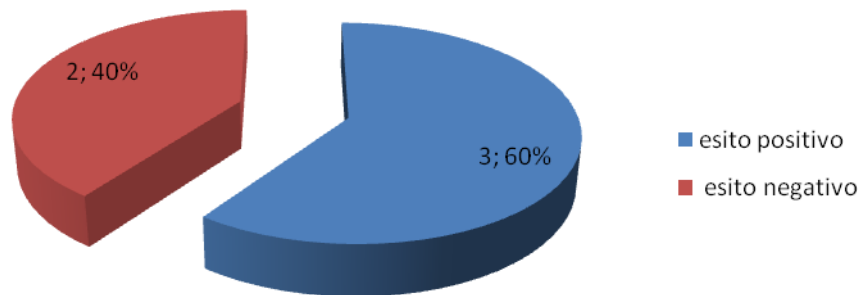
14

TIPOLOGIA MEDIAZIONI CONCLUSE



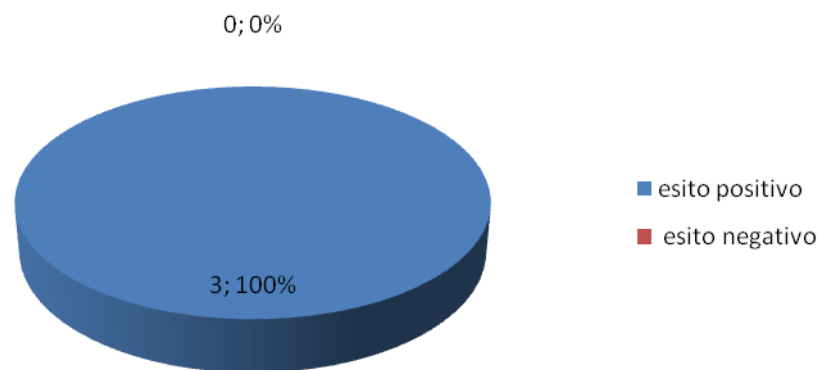
15

ESITO MEDIAZIONI FACE-TO-FACE

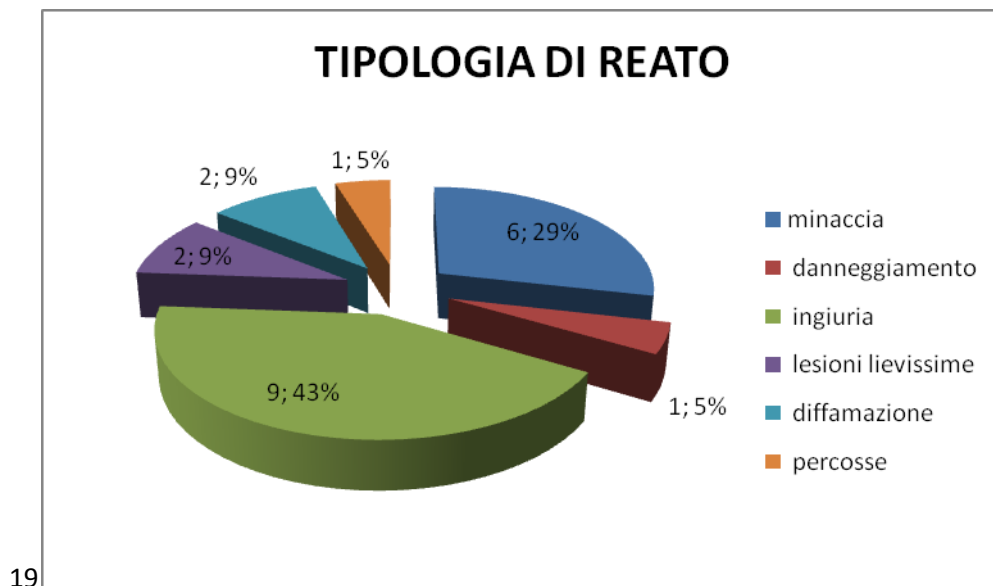
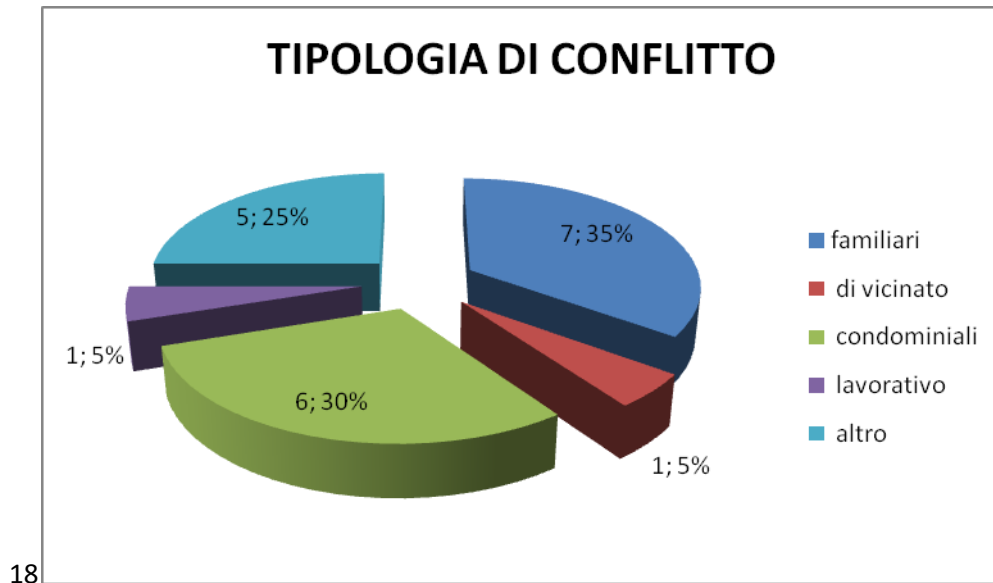


16

ESITO MEDIAZIONI INDIRETTE

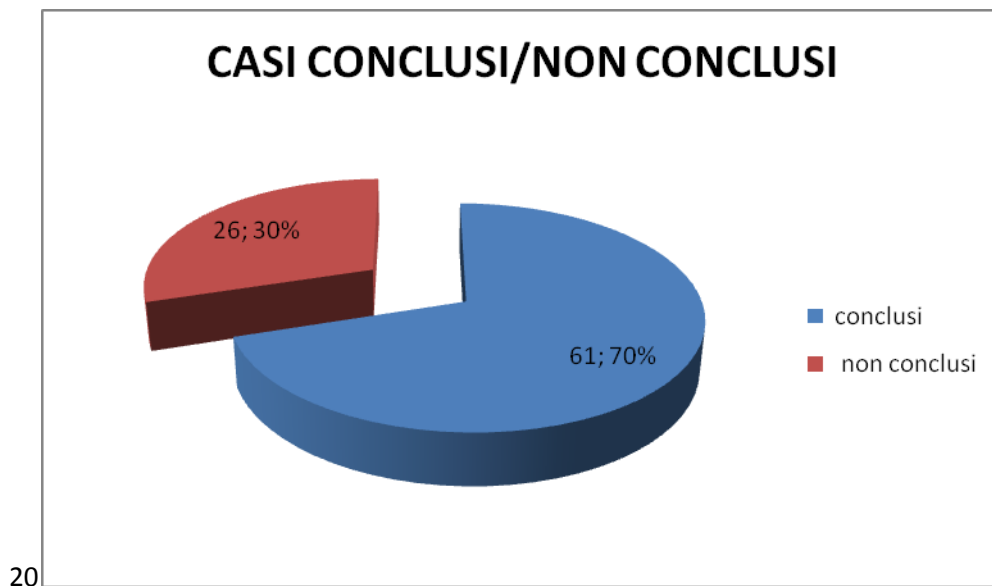
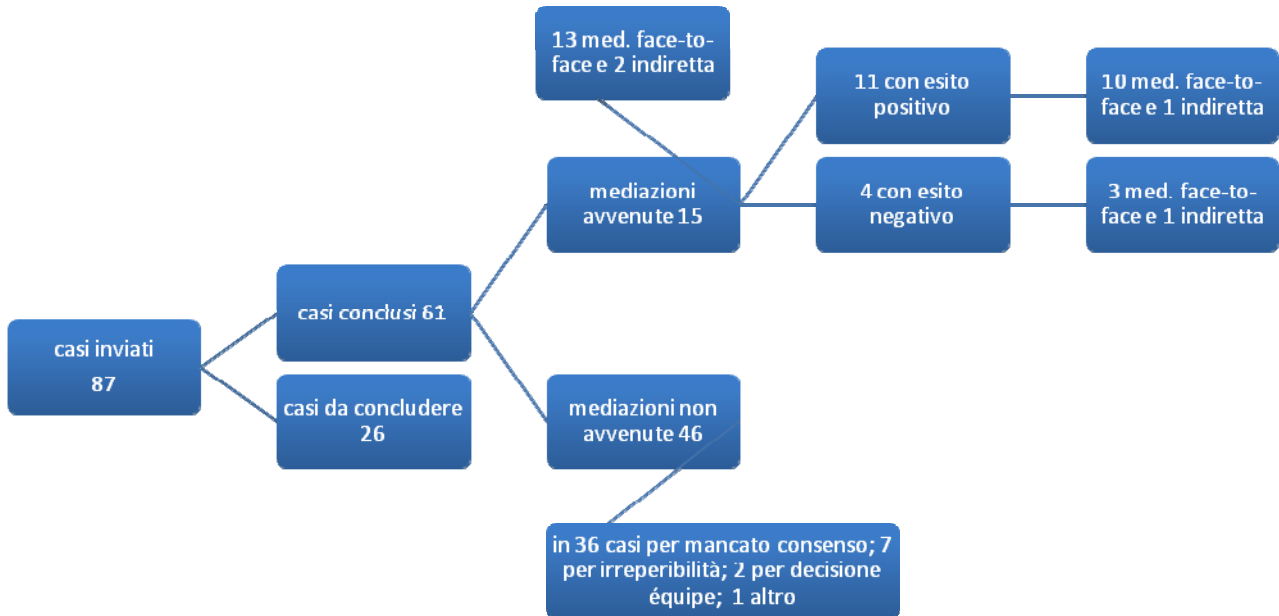


17

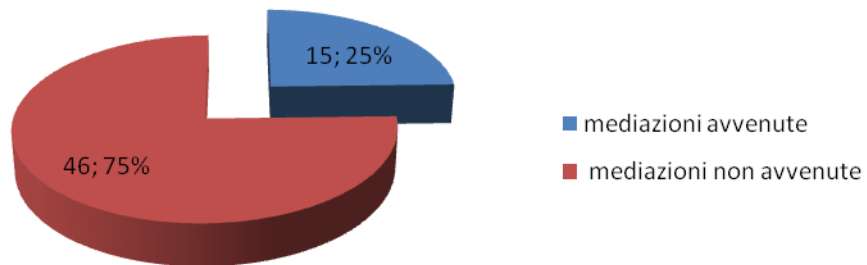


Il numero di casi in cui ricorre la fattispecie di reato non corrisponde con il numero di casi trattati: normalmente le imputazioni sono multiple, in particolare il reato di ingiuria è associato ad altre fattispecie.

2007

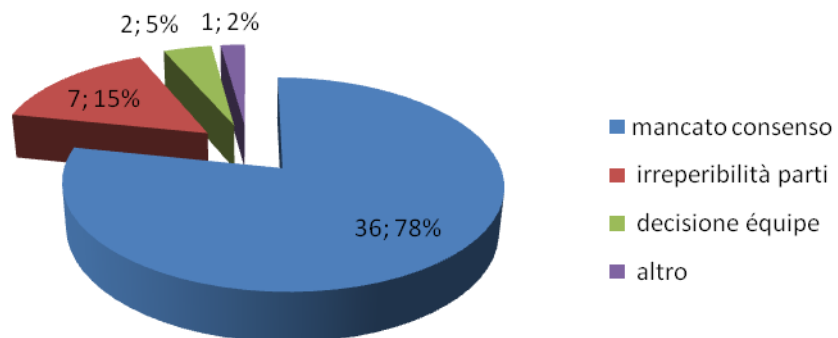


MEDIAZIONI AVVENUTE/ NON AVVENUTE



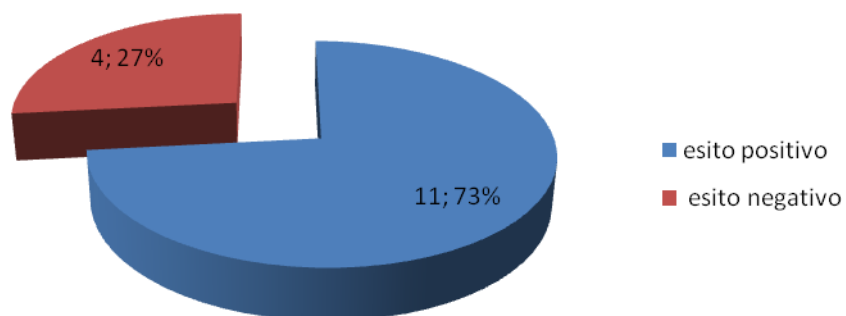
21

CAUSE MANCATA EFFETTUAZIONE DELLA MEDIAZIONE



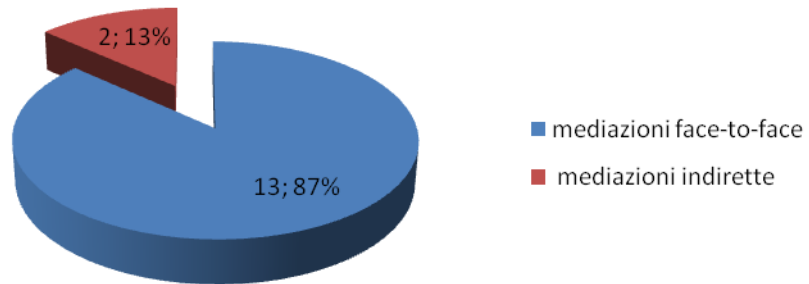
22

ESITI MEDIAZIONI AVVENUTE



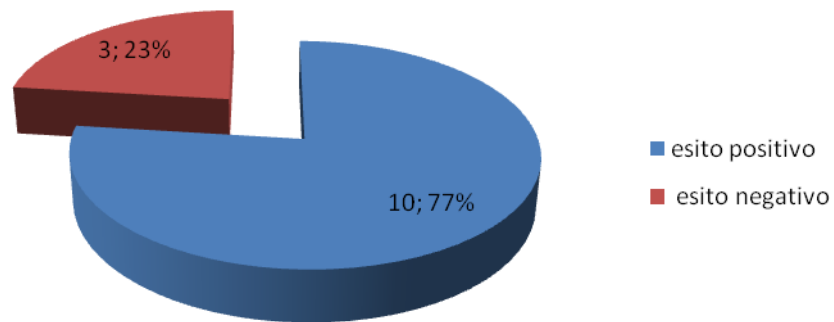
23

TIPOLOGIA MEDIAZIONI CONCLUSE



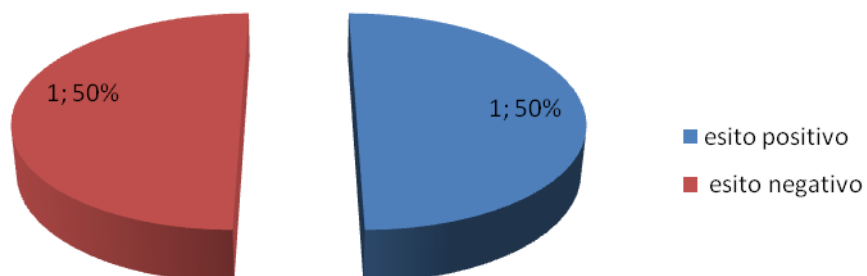
24

ESITO MEDIAZIONI FACE-TO-FACE

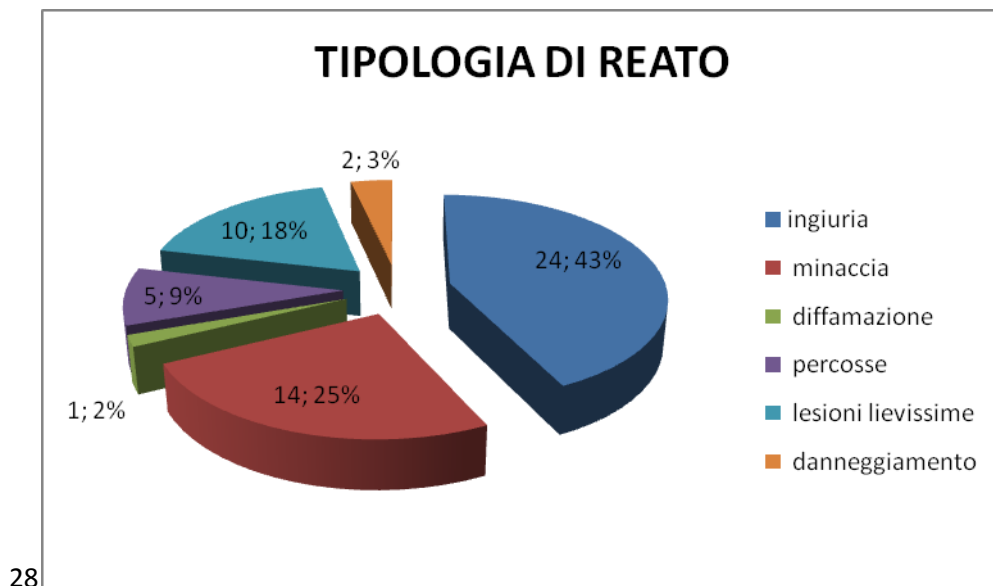
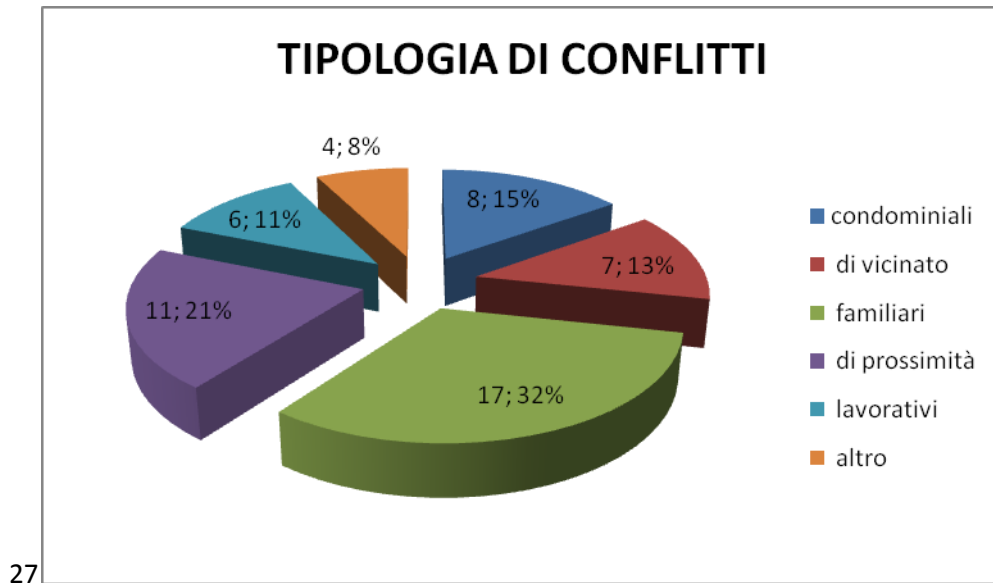


25

ESITO MEDIAZIONI INDIRETTE

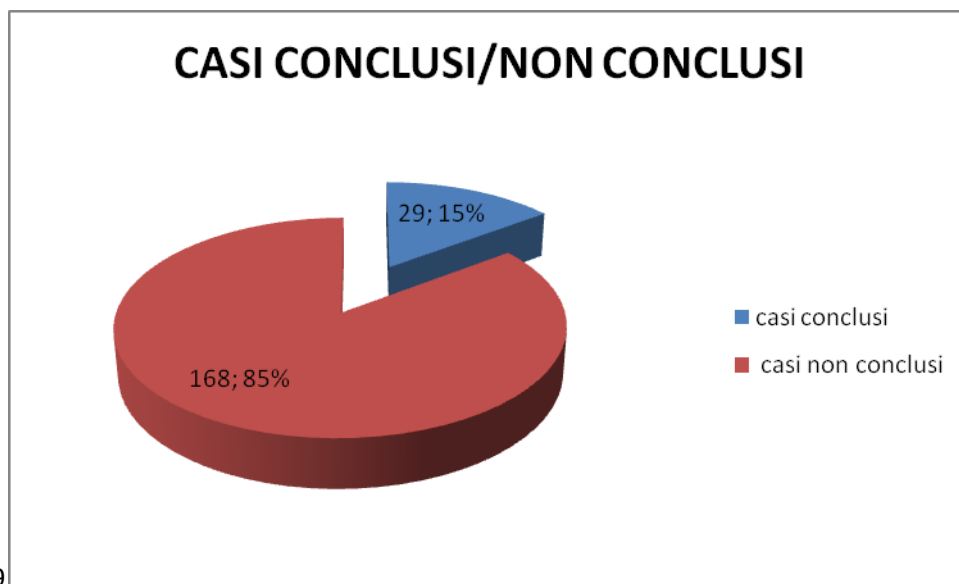
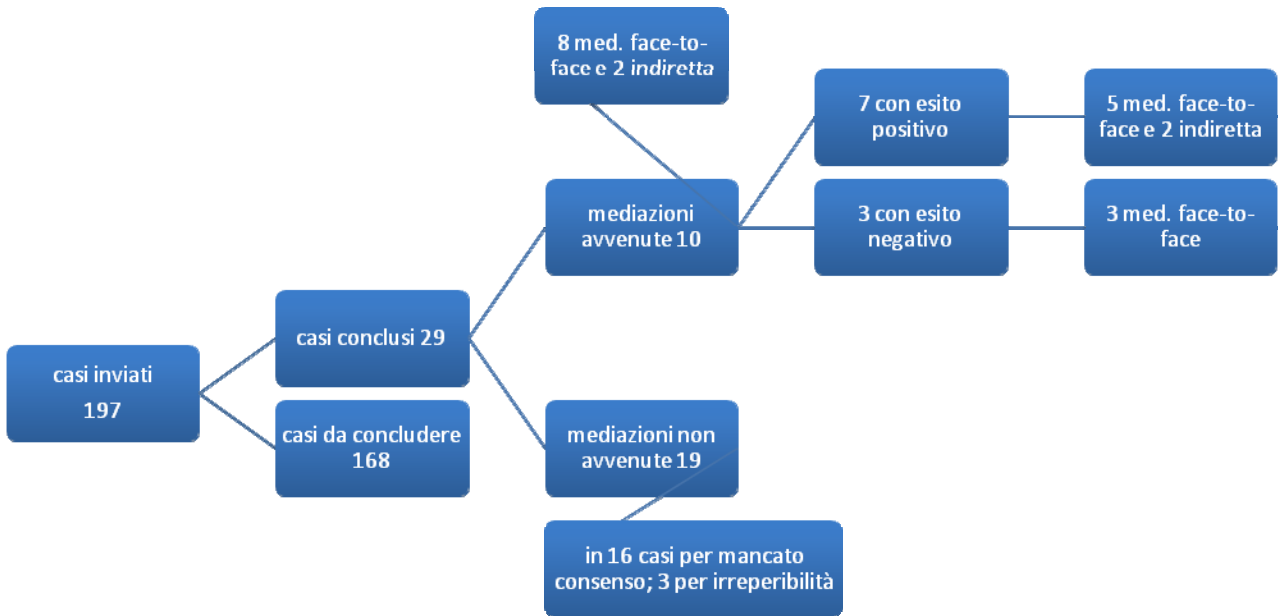


26



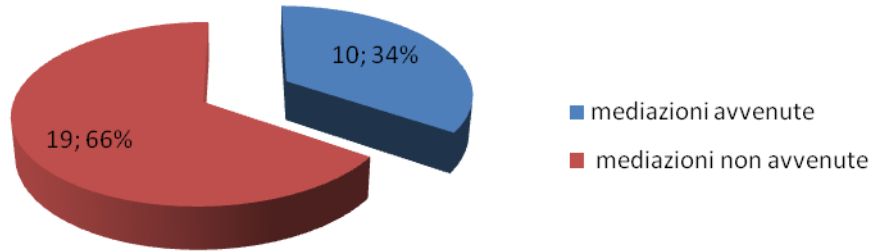
Il numero di casi in cui ricorre la fattispecie di reato non corrisponde con il numero di casi trattati: normalmente le imputazioni sono multiple, in particolare il reato di ingiuria è associato ad altre fattispecie.

2008⁴



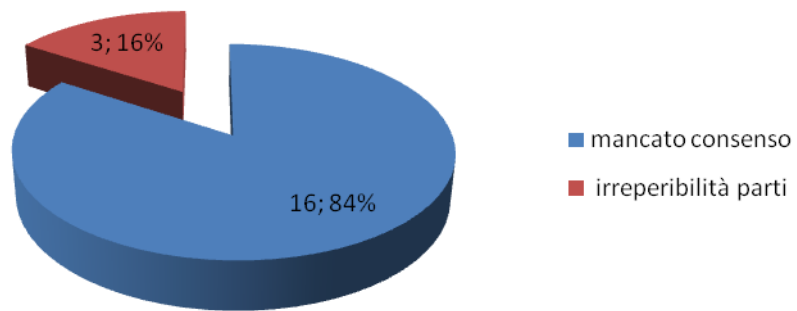
⁴ LA RILEVAZIONE è RELATIVA AL PERIODO: 1 gennaio 2008-20 settembre 2008.

MEDIAZIONI AVVENUTE/NON AVVENUTE



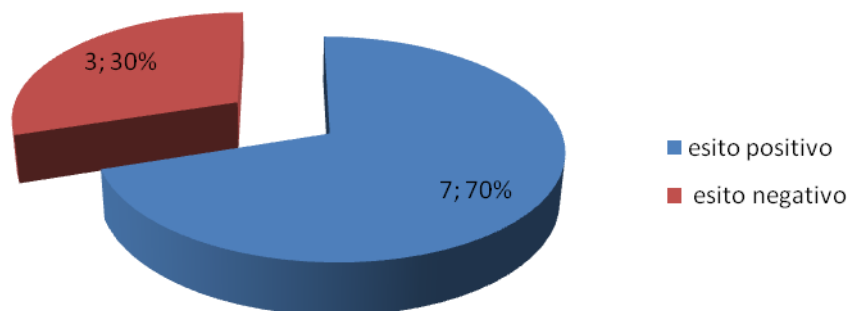
30

CAUSE MANCATA EFFETTUAZIONE DELLA MEDIAZIONE



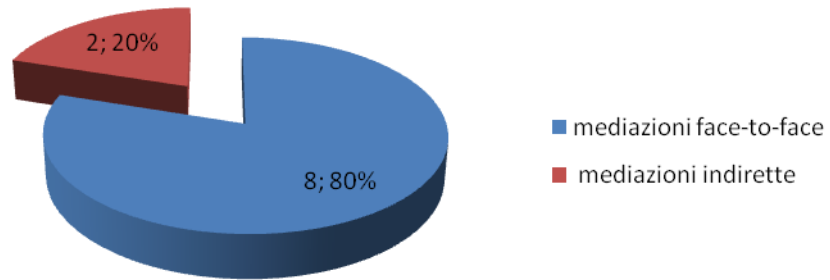
31

ESITI MEDIAZIONI AVVENUTE



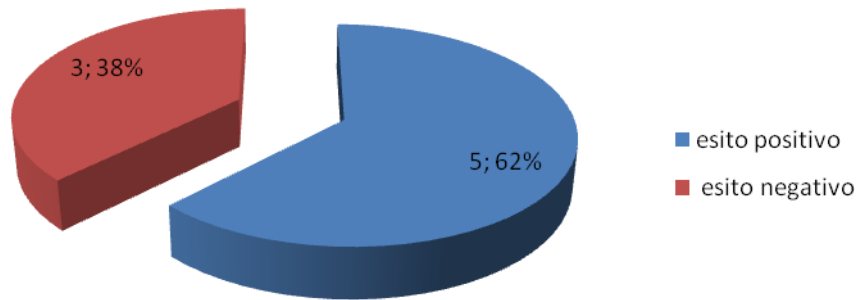
32

TIPOLOGIA MEDIAZIONI CONCLUSE



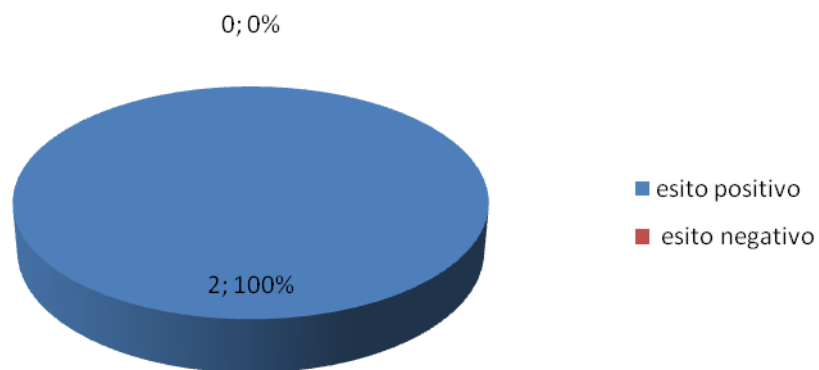
33

ESITO MEDIAZIONI FACE-TO-FACE

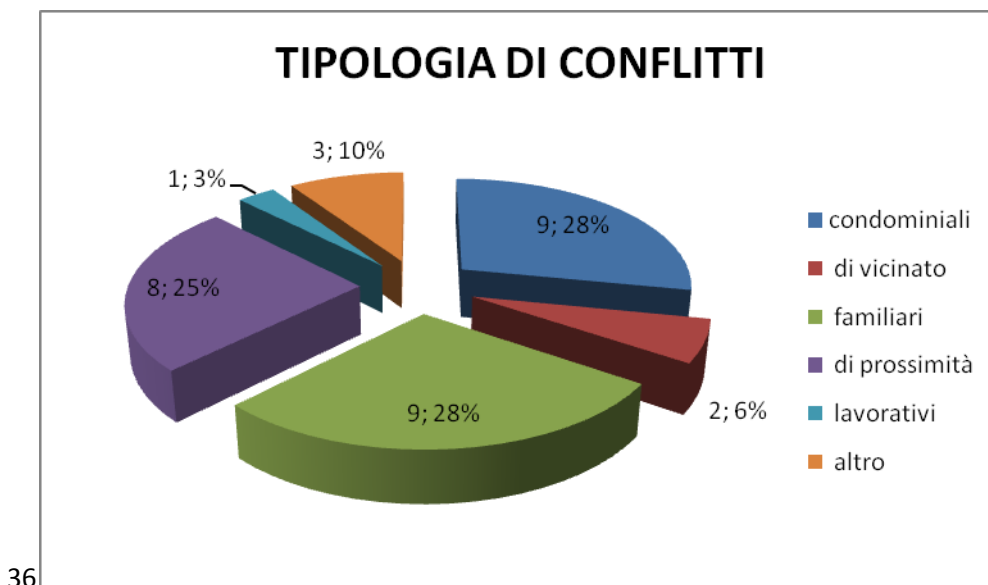


34

ESITO MEDIAZIONI INDIRETTE



35



Per questioni organizzative non è stato possibile realizzare la rilevazione dei reati per il 2008.

Interpretazione critica delle risultanze dell'analisi statica

- L'analisi statica del carico di lavoro dell'Ufficio di mediazione penale, evidenzia tra i primi due anni (2005, 2006) una variazione relativamente forte, nel senso di una diminuzione dei casi inviati dal Giudice di pace all'Ufficio (34 nel 2005, 20 nel 2006). Dall'anno 2007 si assiste ad un'inversione di trend: dai 20 casi del 2006 agli 87 del 2007, fino ai 197 dell'anno in corso. Quest'aumento esponenziale (20x) è spiegabile in base a due circostanze. Prima di tutto l'introduzione a partire dal settembre del 2007, di una nuova modalità di interazione GdP-Ufficio di mediazione, ovvero la partecipazione di un membro dell'*équipe* alla prima parte delle udienze di comparizione. In questa fase, prima dell'escussione della prova per testi, il mediatore svolge un ruolo simbolico e pratico: ricorda al Giudice, con la sola sua presenza in aula, la possibilità dell'invio, in più, fornisce indicazioni, se richieste dai legali delle parti, circa l'attività di mediazione. Il mediatore comunque non può essere interpellato dal Giudice sull'opportunità dell'invio del caso in mediazione, non viene a conoscere alcunché della vicenda processuale delle parti e di ciò in relazione al quale controvertono, in modo da garantire la separazione delle sfere giudizio e mediazione.

In secondo luogo, si ritiene che il consolidamento dell'attività dell'Ufficio di mediazione, la maggiore consapevolezza dei legali delle parti circa le caratteristiche dell'attività dall'Ufficio svolta, un progressivo aumento dell'attenzione rispetto alla pratica di gestione alternativa dei conflitti, abbiano ridotto un'iniziale diffidenza rispetto al servizio, che sempre più diventa punto di riferimento per gli operatori coinvolti nell'attività di composizione delle controversie penali di competenza del Giudice di pace di Firenze.
- Per quanto attiene all'anno **2005**, rileva, oltre l'esaurimento completo del carico di lavoro, l'alto numero di mediazioni effettuate (15), l'alta percentuale di mediazioni con esito positivo (80%), cui consegue la remissione della querela e l'estinzione del processo con effetto di deflazione del carico di lavoro dei giudici invianti, la prevalenza di mediazioni *face-to-face* (67%), la percentuale particolarmente elevata di mediazioni indirette con esito positivo (100%). Circa la tipologia del conflitto e del reato, da considerare la percentuale di conflitti familiari (53%) e la prevalenza del

reato di ingiuria (45%), spesso associato con altre fattispecie. Rileva altresì come la causa principale della non effettuazione della mediazione sia il mancato consenso di una delle parti (normalmente la parte offesa) (79%). Tale dato appare costante, come si vedrà, anche negli anni successivi; esso è spiegabile solo tenendo conto che la libertà di accesso all'incontro finale di mediazione, più in generale a tutto l'iter mediativo, rappresenta l'elemento caratterizzante della mediazione rispetto ad altre procedure di composizione delle dispute (il processo giurisdizionale p.es.) che si avvalgono in maniera più o meno diretta dell'elemento della coercizione. Per tale ragione i mediatori non possono (e non hanno alcun interesse a) esercitare pressioni sulle parti affinché accettino di incontrarsi in sede di mediazione. Appare intuitivo quanto un incontro tra soggetti non pienamente e consapevolmente interessati a gestire direttamente il conflitto, possa produrre risultati del tutto incongrui con gli obiettivi al perseguimento dei quali la pratica di mediazione è preordinata: si potrebbero generare ad esempio, dinamiche di seconda vittimizzazione nella parte offesa, shock e dunque sofferenza ulteriore per la parte offesa, sentimento di umiliazione nell'imputato, addirittura l'inasprirsi del conflitto fino a quel momento "incapsulato" in situazioni di *stand-off*.

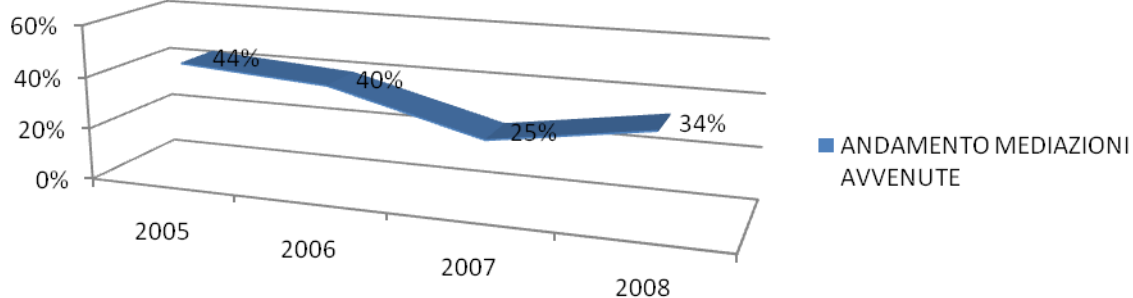
- L'anno **2006** appare, per quanto riguarda l'attività svolta, sostanzialmente simile nei valori relativi all'anno precedente (si osserverà meglio nell'analisi dinamica). Rileva, come elemento differenziale, un decremento del numero di casi inviati (da 34 a 20). Differenza da rilevare è anche la netta diminuzione di casi in cui la causa di non effettuazione della mediazione consiste nel mancato consenso della/e parte/i (dal 79% al 52%) dato che testimonia una probabile maggiore fiducia degli utenti (in particolare parti offese) nell'attività di mediazione, una maggiore capacità dell'*équipe* di aggregare consenso intorno al proprio operato. Per quanto riguarda la tipologia di conflitto aumentano i rapporti di opposizione che si sviluppano nell'ambito condominiale (30%), resta poi preponderate, tra le fattispecie di reato, l'ingiuria (43%). Da considerare il dato dell'aumento consistente di casi in cui la causa della non effettuazione della mediazione è imputabile a una decisione dell'*équipe* (dal 5% del 2005 al 17% del 2006). Si tratta di situazioni in cui una delle parti manca della capacità a mediare, oppure è conseguenza di valutazioni di opportunità legate al caso specifico (possibile seconda vittimizzazione ecc.) da parte dell'*équipe*.
- In relazione all'anno **2007**, si osservano diversi elementi differenziali rispetto ai due anni precedenti. Prima di tutto non è stato esaurito il carico di lavoro: ancora 26 casi debbono essere esitati, sugli 87 pervenuti. Tale situazione non appare particolarmente problematica dato il fatto che i rinvii dei giudici (il tempo dato all'Ufficio di mediazione per esitare il caso inviato, che corrisponde al lasso di tempo intercorrente tra il giorno della celebrazione dell'udienza di comparizione in cui avviene l'invio del caso al Giudice e l'udienza di rinvio contestualmente fissata) spesso superano i 12 mesi. Il numero dei casi inviati, per cause già spiegate, è nettamente aumentato rispetto all'anno precedente. Il numero delle mediazioni avvenute è più basso degli anni precedenti (25% del totale), ma la percentuale delle mediazioni con esito positivo è assimilabile a quella degli anni precedenti (73%). Si assiste poi, ad un aumento delle mediazioni *face-to-face* (87% del totale effettuate) rispetto all'anno precedente (62%), da considerare anche il sempre solido primato del mancato consenso tra le cause di non-mediazione (78%). Tra le tipologie di conflitto da rilevare la presenza di una nuova figura, definita *conflitti di prossimità*. Trattasi di processi relazionali caratterizzati da opposizioni di base che si sviluppano nell'interazione *face-to-face* ma tra soggetti tra i quali normalmente non intercorre una relazione pregressa e carica affettivamente. Sono conflitti eterogenei in cui la relazione carica affettivamente "nasce" con il conflitto, essi

rappresentano a partire dal 2007 una percentuale importante sul totale dei conflitti trattati (21 %). Stabile l'elevato numero di ingiurie come fattispecie di reato (43%).

- L'anno **2008** vede un ulteriore consistente aumento di casi inviati rispetto all'anno precedente (167 rispetto gli 87 del 2007), divario che prevedibilmente crescerà ancora considerato che residuano, dal momento di questa rilevazione, circa tre mesi al termine dell'anno solare. Il numero dei casi conclusi corrisponde al 15 % del totale dei casi pervenuti. La percentuale delle mediazioni avvenute appare elevata (34%). Alto il numero di mediazioni avvenute con esito positivo (70%) coerente con gli anni precedenti, nonostante il sovraccarico di lavoro registrato, elevatissimo il numero di mediazioni indirette con esito positivo (100%). Tra le tipologie di conflitti si assiste per la prima volta ad un primato condiviso dei conflitti condominiali e di vicinato, seguiti dai conflitti di prossimità (rispettivamente 28%, 28% e 25%).
- Conclusivamente è possibile considerare come il dato più rilevante, la percentuale di esiti positivi, negli anni sia mantenuta particolarmente elevata: oltre il 70%. Questo significa che in 7 casi su 10 quando si celebra una mediazione si riesce a pervenire ad una soluzione prodotta e condivisa dalle parti, che determina, previa remissione della querela, l'estinzione del processo penale. Questo profilo dell'attività erogata si è mantenuto costante nonostante l'aumento esponenziale dei casi inviati e il mantenimento dello stesso numero di operatori e dello stesso monte ore di apertura dell'Ufficio.

ANALISI DINAMICA ANNI 2005-06-07⁵-08⁶

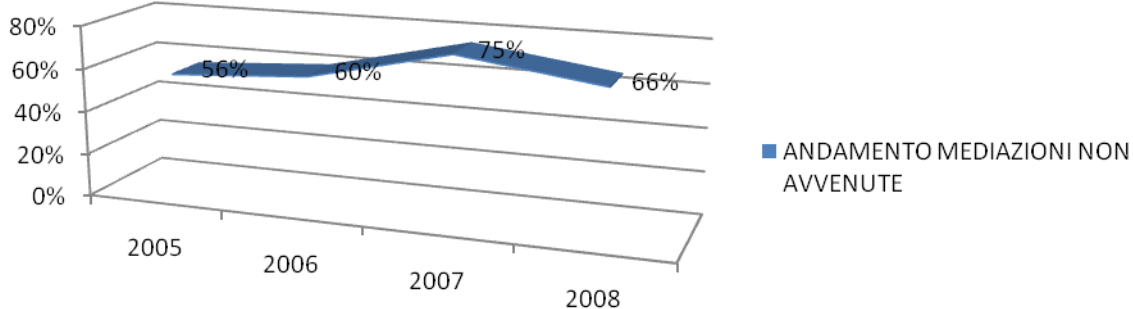
ANDAMENTO MEDIAZIONI AVVENUTE



A

- NEL 2005: 15 MEDIAZIONI AVVENUTE⁷ SU 34 CASI CONCLUSI;
- NEL 2006: 8 SU 20 CASI CONCLUSI;
- NEL 2007: 15 SU 61 CASI CONCLUSI;
- NEL 2008: 10 SU 29 CASI CONCLUSI;

ANDAMENTO MEDIAZIONI NON AVVENUTE



B

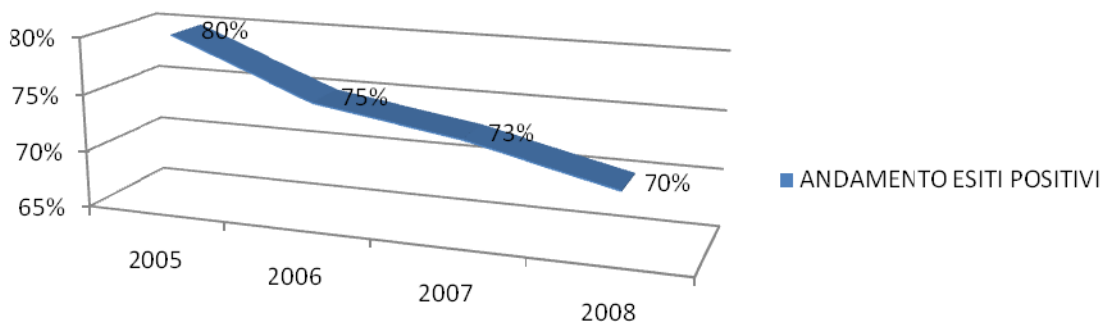
- NEL 2005: 19 MEDIAZIONI NON AVVENUTE SU 34 CASI CONCLUSI;
- NEL 2006: 12 MEDIAZIONI NON AVVENUTE SU 20 CASI CONCLUSI;
- NEL 2007: 46 MEDIAZIONI NON AVVENUTE SU 61 CASI CONCLUSI;
- NEL 2008: 19 MEDIAZIONI NON AVVENUTE SU 29 CASI CONCLUSI;

⁵ Per il 2007 la stima è operata su carico di lavoro non ancora esaurito.

⁶ Per il 2008 la stima è operata su carico di lavoro non ancora esaurito.

⁷ Per mediazione avvenuta si intende la realizzazione dell'ultima fase dell'iter mediativo: l'incontro di mediazione face-to-face o indiretta.

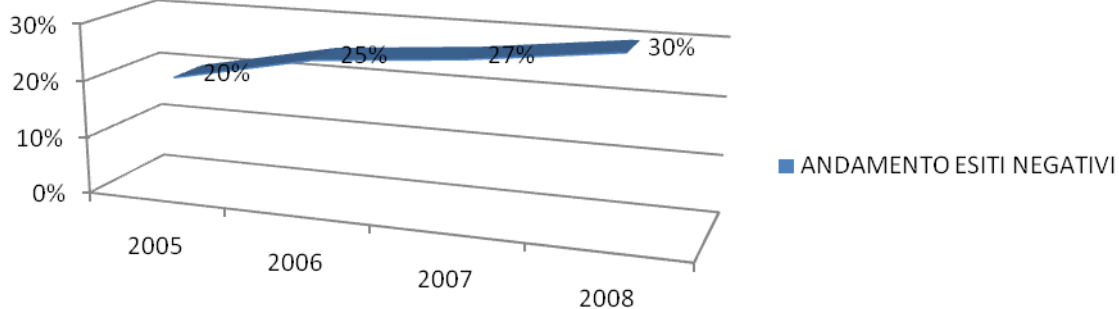
ANDAMENTO ESITI POSITIVI



C

- NEL 2005: 12 MEDIAZIONI CON ESITO POSITIVO SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2006: 6 MEDIAZIONI CON ESITO POSITIVO SU 8 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2007: 11 MEDIAZIONI CON ESITO POSITIVO SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2008: 7 MEDIAZIONI CON ESITO POSITIVO SU 10 MEDIAZIONI AVVENUTE;

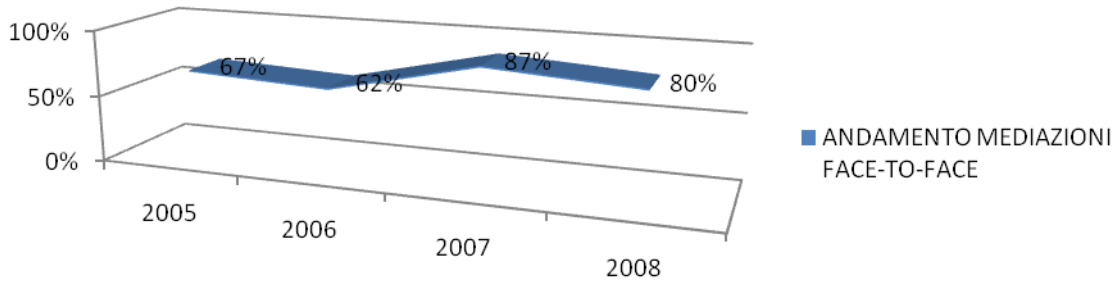
ANDAMENTO ESITI NEGATIVI



D

- NEL 2005: 3 MEDIAZIONI CON ESITO NEGATIVO SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2006: 2 MEDIAZIONI CON ESITO NEGATIVO SU 8 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2007: 4 MEDIAZIONI CON ESITO NEGATIVO SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2008: 3 MEDIAZIONI CON ESITO NEGATIVO SU 10 MEDIAZIONI AVVENUTE;

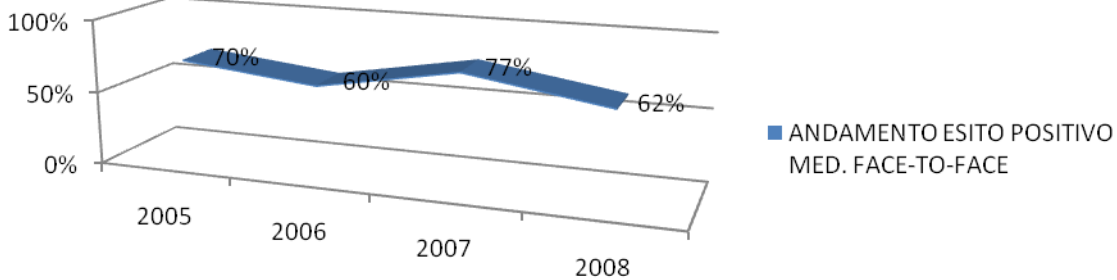
ANDAMENTO QUANTITA' MEDIAZIONI FACE-TO-FACE (rispetto a med. ind)



E

- NEL 2005: 10 MEDIAZIONI FACE –TO-FACE CONCLUSE SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2006: 5 MEDIAZIONI FACE –TO-FACE CONCLUSE SU 8 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2007: 13 MEDIAZIONI FACE –TO-FACE CONCLUSE SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2008: 8 MEDIAZIONI FACE –TO-FACE CONCLUSE SU 10 MEDIAZIONI AVVENUTE;

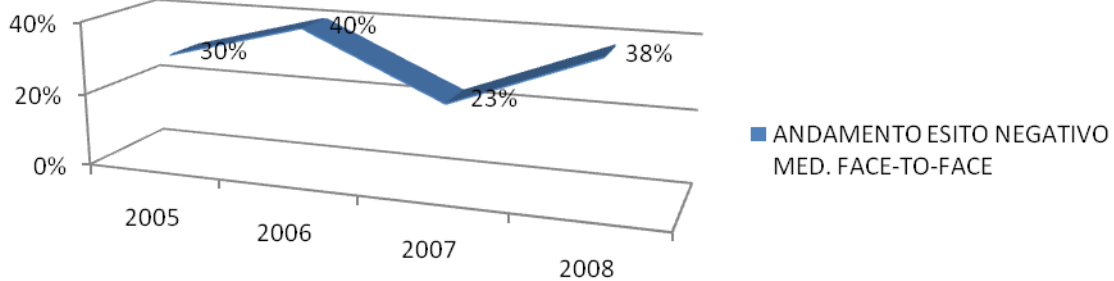
ANDAMENTO ESITO POSITIVO MED. FACE-TO-FACE



F

- NEL 2005: 7 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO POSITIVO SU 10 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;
- NEL 2006: 3 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO POSITIVO SU 5 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;
- NEL 2007: 10 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO POSITIVO SU 13 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;
- NEL 2008: 5 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO POSITIVO SU 8 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;

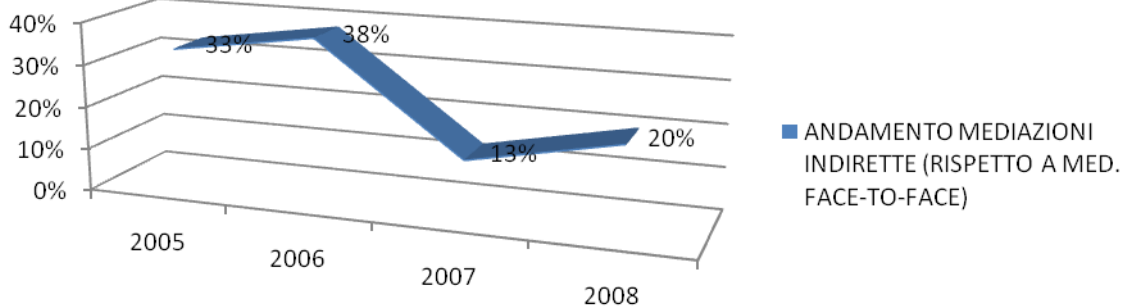
ANDAMENTO ESITO NEGATIVO MED. FACE-TO-FACE



G

- NEL 2005: 3 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO NEGATIVO SU 10 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;
- NEL 2006: 2 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO NEGATIVO SU 5 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;
- NEL 2007: 3 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO NEGATIVO SU 13 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;
- NEL 2008: 3 MEDIAZIONI FACE-TO-FACE CON ESITO NEGATIVO SU 8 MED. FACE-TO-FACE AVVENUTE;

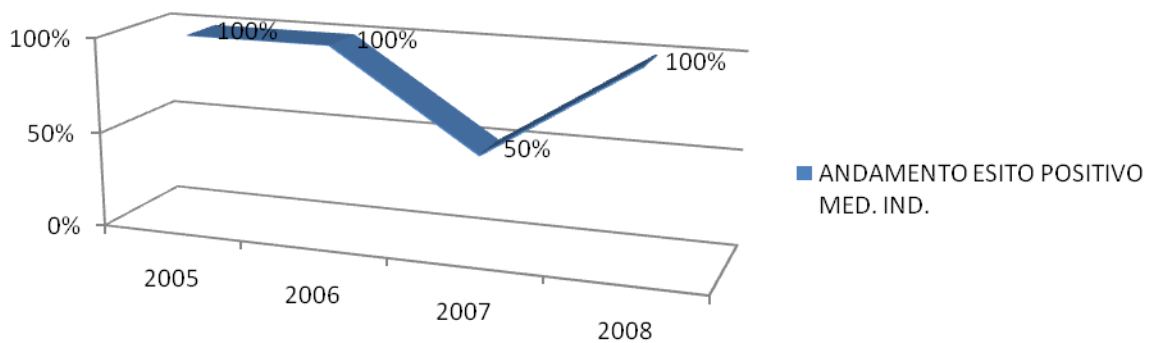
ANDAMENTO QUANTITA' MEDIAZIONI INDIRETTE (rispetto a med. face-to-face)



H

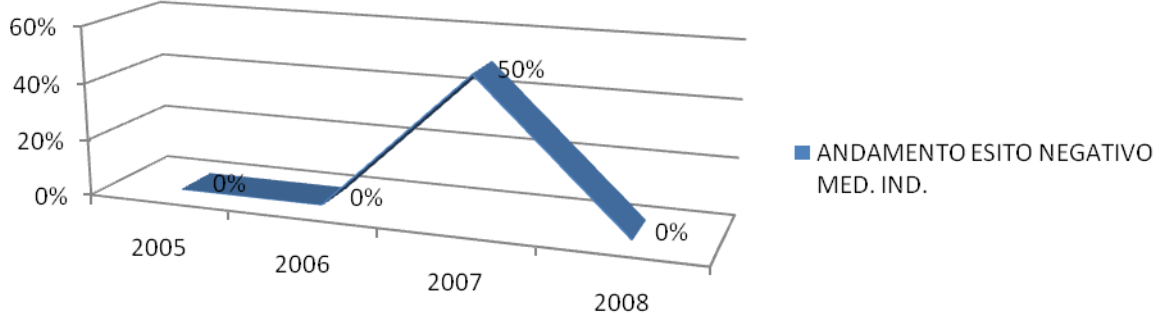
- NEL 2005: 5 MEDIAZIONI INDIRETTE CONCLUSE SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2006: 3 MEDIAZIONI INDIRETTE CONCLUSE SU 8 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2007: 2 MEDIAZIONI INDIRETTE CONCLUSE SU 15 MEDIAZIONI AVVENUTE;
- NEL 2008: 2 MEDIAZIONI INDIRETTE CONCLUSE SU 10 MEDIAZIONI AVVENUTE;

ANDAMENTO ESITO POSITIVO MED. IND.



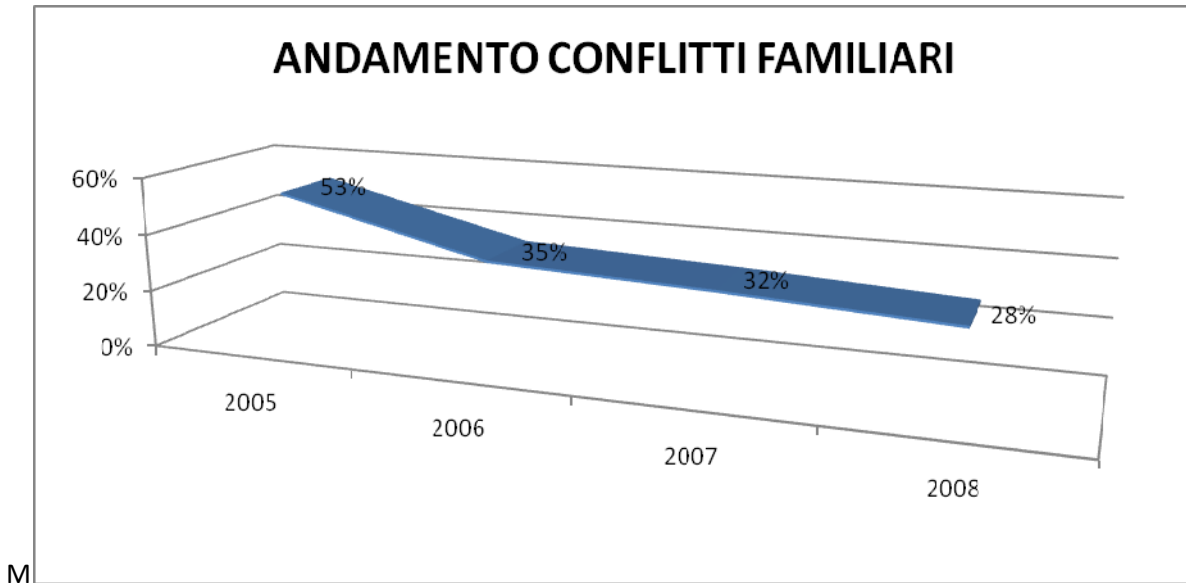
- NEL 2005: 5 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO POSITIVO SU 5 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;
- NEL 2006: 3 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO POSITIVO SU 3 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;
- NEL 2007: 1 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO POSITIVO SU 2 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;
- NEL 2008: 2 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO POSITIVO SU 2 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;

ANDAMENTO ESITO NEGATIVO MED. IND.

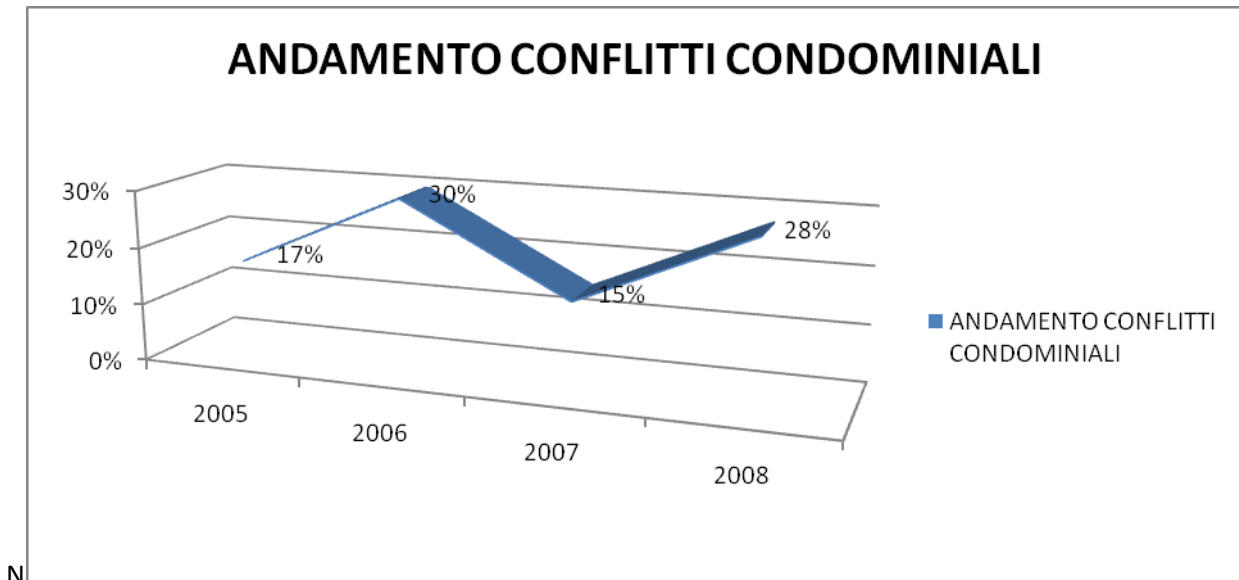


- NEL 2005: 0 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO NEGATIVO SU 5 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;
- NEL 2006: 0 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO NEGATIVO SU 3 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;
- NEL 2007: 1 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO NEGATIVO SU 2 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;
- NEL 2008: 0 MEDIAZIONI INDIRETTE CON ESITO NEGATIVO SU 2 MEDIAZIONI INDIRETTE AVVENUTE;

ANDAMENTO TIPOLOGIE DI CONFLITTI⁸



- NEL 2005: 18 CASI DI CONFLITTI FAMILIARI SU 34 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2006: 7 CASI DI CONFLITTI FAMILIARI SU 20 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2007: 17 CASI DI CONFLITTI FAMILIARI SU 53 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2008: 9 CASI DI CONFLITTI FAMILIARI SU 32 CONFLITTI RILEVATI⁹;

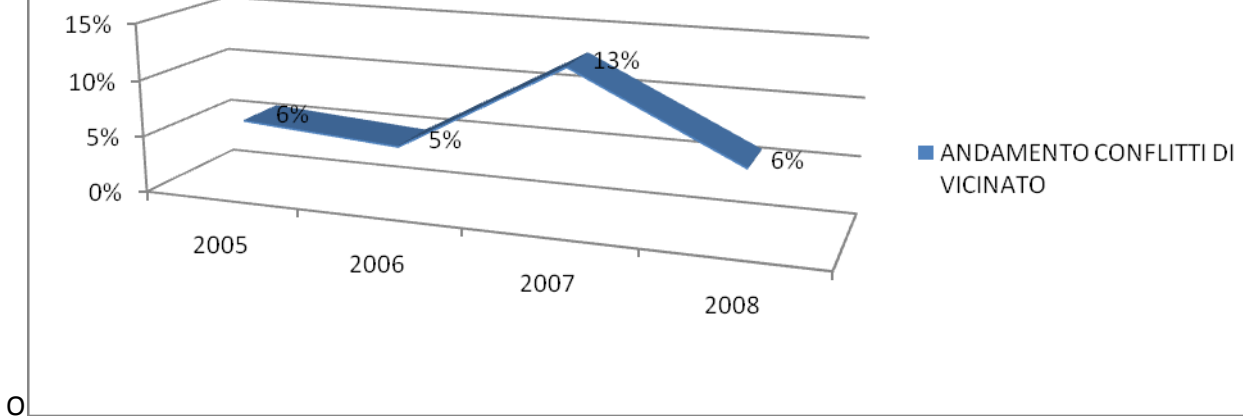


- NEL 2005: 6 CASI DI CONFLITTI CONDOMINIALI SU 34 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2006: 6 CASI DI CONFLITTI CONDOMINIALI SU 20 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2007: 8 CASI DI CONFLITTI CONDOMINIALI SU 53 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2008: 9 CASI DI CONFLITTI CONDOMINIALI SU 32 CONFLITTI RILEVATI;

⁸ Tutti i dati sui conflitti sono incompleti a causa del fatto che per certi casi non si arriva alla discussione con le parti, neanche telefonica (irreperibilità parti, o coll. solo con avv.), per cui non è possibile conoscere la natura del conflitto che soggiace al reato.

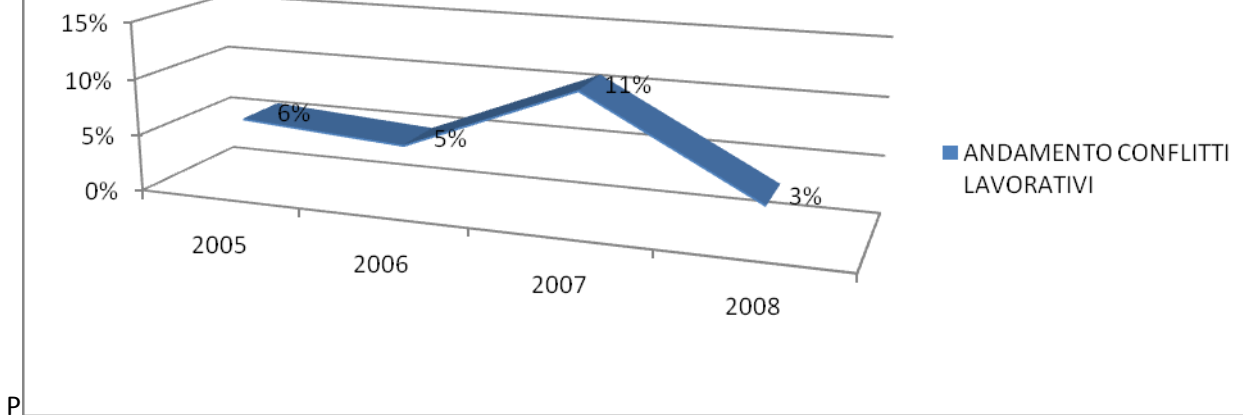
⁹ Nel 2008 il numero dei conflitti rilevati è superiore al numero di casi conclusi, a causa del fatto che sono stati riscontrati casi in cui più tipologie di conflitto erano associate.

ANDAMENTO CONFLITTI DI VICINATO



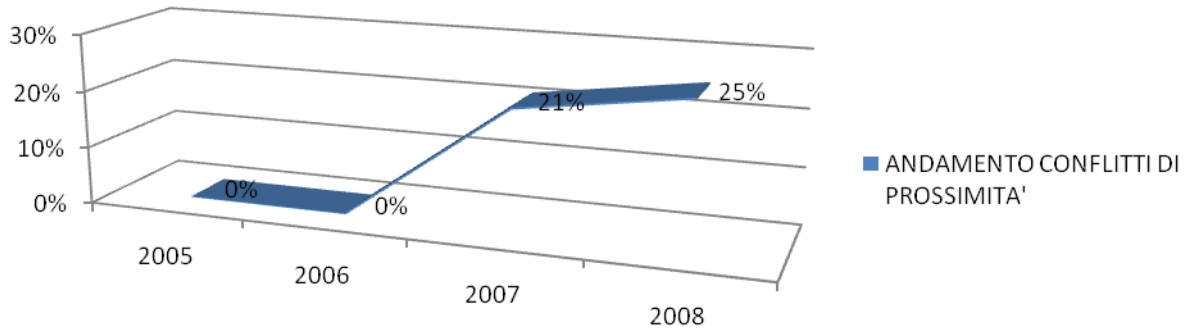
- NEL 2005: 2 CASI DI CONFLITTI DI VICINATO SU 34 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2006: 1 CASO DI CONFLITTO DI VICINATO SU 20 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2007: 7 CASI DI CONFLITTI DI VICINATO SU 53 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2008: 2 CASI DI CONFLITTI DI VICINATO SU 32 CONFLITTI RILEVATI;

ANDAMENTO CONFLITTI LAVORATIVI



- NEL 2005: 2 CASI DI CONFLITTI LAVORATIVI SU 34 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2006: 1 CASO DI CONFLITTO LAVORATIVO SU 20 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2007: 6 CASI DI CONFLITTI LAVORATIVI SU 53 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2008: 1 CASI DI CONFLITTI LAVORATIVI SU 32 CONFLITTI RILEVATI;

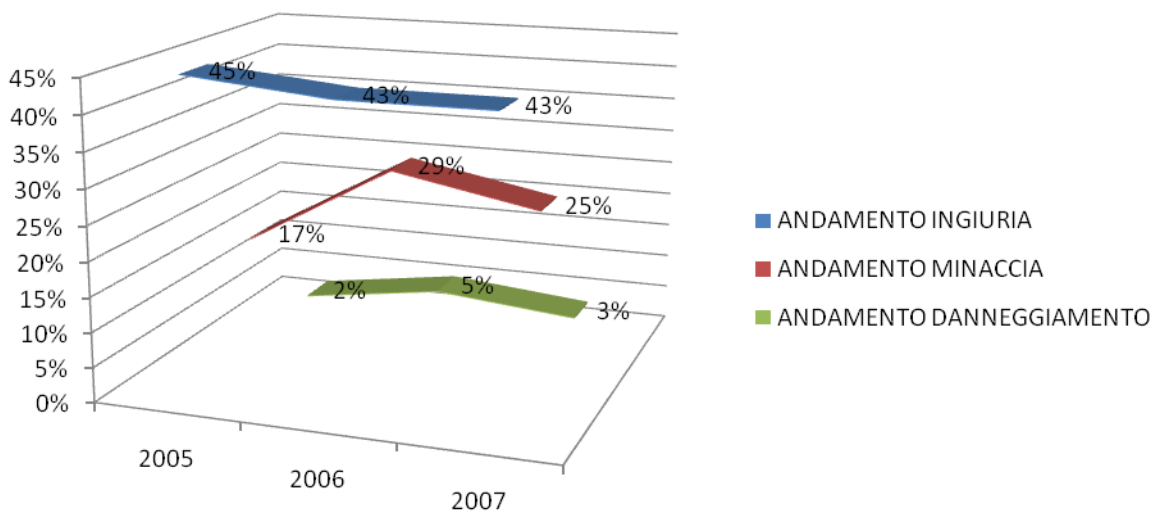
ANDAMENTO CONFLITTI DI PROSSIMITA'



Q

- NEL 2005: 0 CASI DI PROSSIMITA' SU 34 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2006: 0 CASI DI PROSSIMITA' SU 20 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2007: 11 CASI DI PROSSIMITA' SU 53 CONFLITTI RILEVATI;
- NEL 2008: 8 CASI DI PROSSIMITA' SU 32 CONFLITTI RILEVATI;

ANDAMENTO FATTISPECIE DI REATO¹⁰

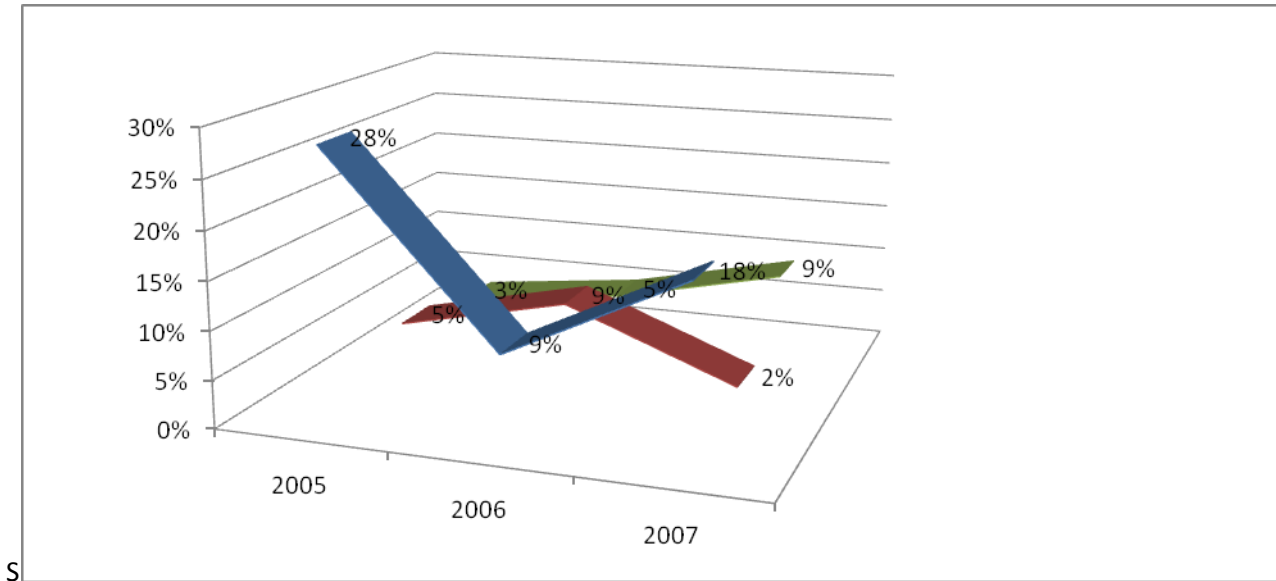


R

- NEL 2005: 18 CASI DI INGIURIA, 7 DI MINACCIA, 1 DI DANNEGGIAMENTO SU 40 REATI RILEVATI;
- NEL 2006: 9 CASI DI INGIURIA, 6 DI MINACCIA, 1 DI DANNEGGIAMENTO SU 21 REATI RILEVATI¹¹;
- NEL 2007: 24 CASI DI INGIURIA, 14 DI MINACCIA, 2 DI DANNEGGIAMENTO SU 56 REATI RILEVATI;

¹⁰ Tutti i dati sulle fattispecie di reato sono incompleti a causa del fatto che per certi casi non si arriva alla discussione con le parti, neanche telefonica (irreperibilità parti, o coll. solo con avv.), per cui non è possibile conoscere la fattispecie oggetto del processo.

¹¹ Si ricorda che per uno stesso caso possono aversi più fattispecie di reato



- NEL 2005: 11 CASI DI LESIONI, 2 DI DIFFAMAZIONE, 1 DI PERCOSSE SU 40 REATI RILEVATI;
- NEL 2006: 2 CASI DI LESIONI, 2 DI DIFFAMAZIONE, 1 DI PERCOSSE SU 21 REATI RILEVATI;
- NEL 2007: 10 CASI DI LESIONI, 1 DI DIFFAMAZIONE, 5 DI PERCOSSE SU 56 REATI RILEVATI;

Interpretazione critica delle risultanze dell'analisi dinamica

In relazione all'andamento delle mediazioni avvenute (la percentuale delle volte in cui si arriva alla fase finale dell'iter di mediazione) (grafico A), negli anni rileva uno scarto relativamente ampio (min 25 % del 2007 max 44% del 2005) imputabile con buona probabilità, all'aumento esponenziale a partire dal 2007, del numero dei casi pervenuti all'Ufficio. Alla flessione nel numero di mediazioni avvenute negli ultimi due anni, segue una riduzione degli esiti positivi: dall'80% del 2005 al 70% dell'anno in corso. Tale dato deve essere letto tenendo presente l'entità dell'aumento dei casi pervenuti: il carico di lavoro del 2008 è circa sei volte maggiore di quello del 2005, a fronte di questo incremento la riduzione degli esiti positivi è solo de 10%. Tale riduzione appare fisiologica se si pensa che l'aumento dei casi inevitabilmente comporti un maggior impegno per il singolo operatore che trova maggiori difficoltà a seguire il singolo caso, apparendo necessario, per l'avvenire, l'aumento del monte orario o delle risorse umane dell'Ufficio.

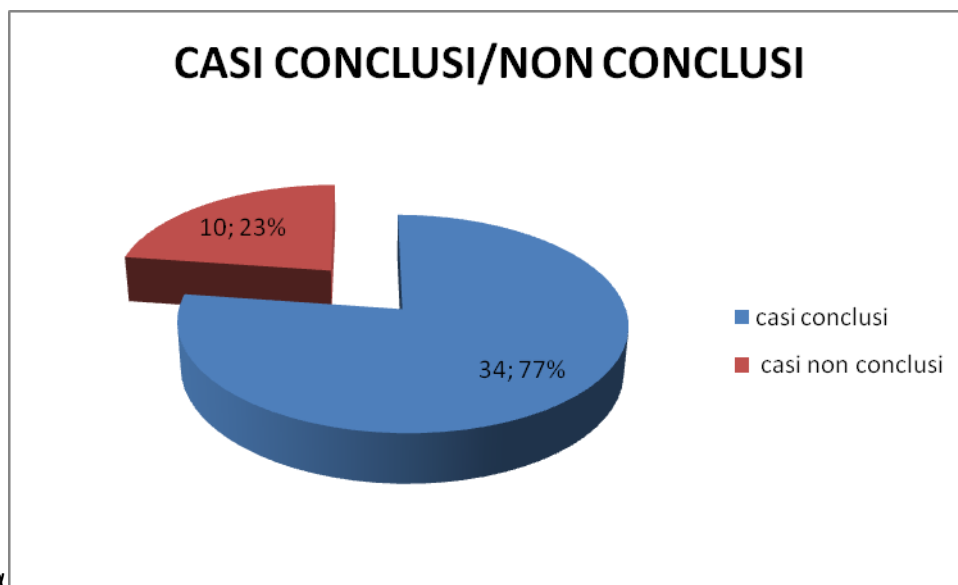
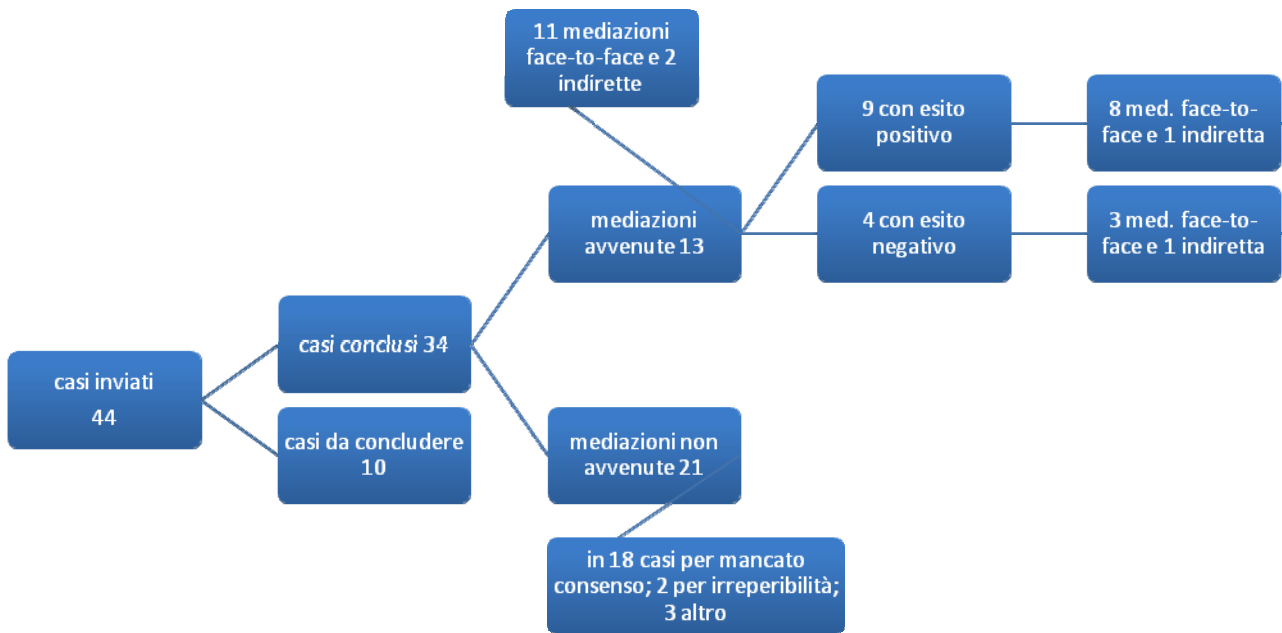
Dato particolarmente interessante è l'aumento delle mediazioni *face-to-face* (o dirette) (H) dal 67% del 2005 all'80% del 2008. Questo trend positivo può essere interpretato come maggiore fiducia negli utenti nell'attività di mediazione, nonché come conseguenza dello sviluppo di una "buona pratica": la consolidata competenza degli operatori di sensibilizzare all'utilità dell'incontro finale, momento centrale di tutta l'attività di mediazione. Lo scarto tra percentuali di esiti positivi di mediazioni *face-to-face* negli anni appare particolarmente limitato (tra il 70 e il 62%, con un picco nel 2007 con il 77% di mediazioni dirette concluse con esito positivo). Circa le mediazioni indirette, la percentuale di successi è altissima (100%), con l'eccezione dell'anno 2007 (50%).

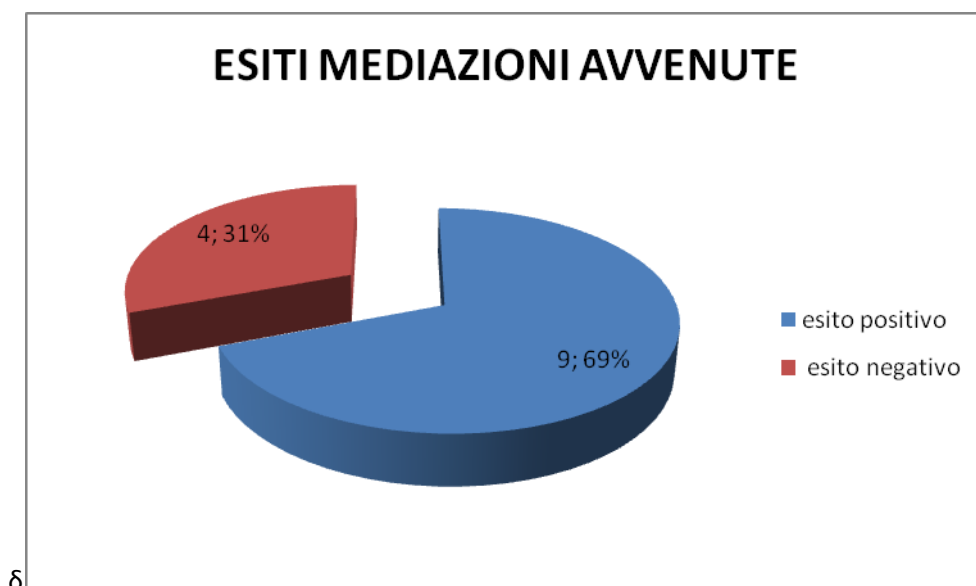
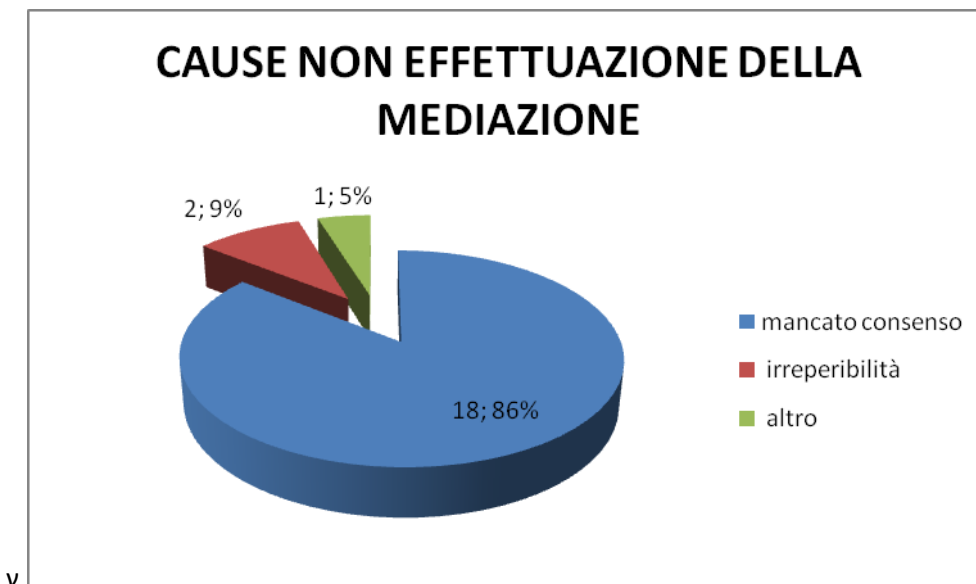
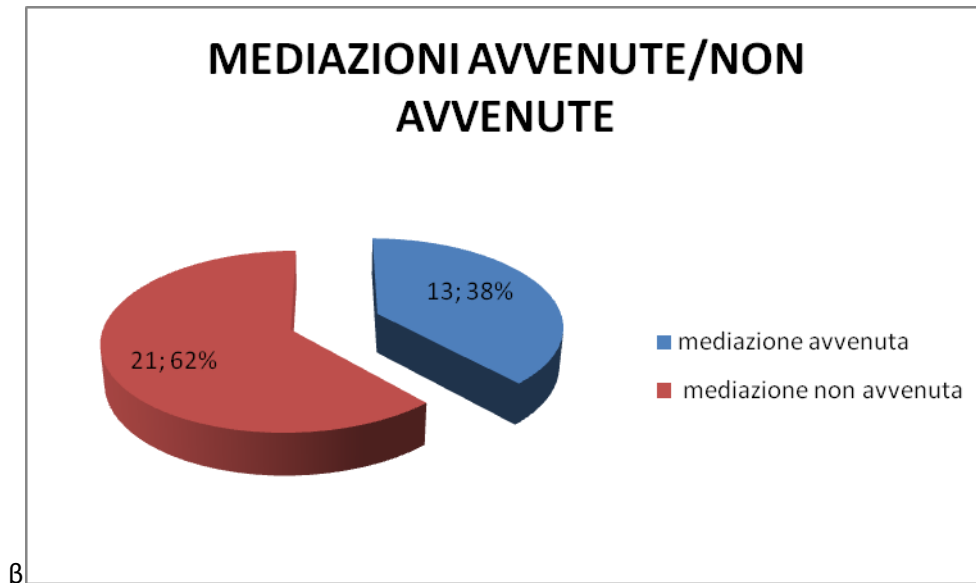
I grafici M-Q, fanno riferimento all'andamento delle diverse tipologie di conflitto cui ineriscono i casi inviati all'Ufficio, le percentuali riportate fanno riferimento alla percentuale di quello specifico conflitto rispetto a tutti gli altri in quel determinato anno. Dalla lettura di tali grafici emerge un andamento costante dei conflitti condominiali (con l'eccezione del 2005 dove il numero è limitato), un andamento oscillante dei

conflitti familiari (rispettivamente 17% 30% 15% 28%), assimilabile appare l'andamento dei conflitti lavorativi e di vicinato (entrambi hanno un picco nel 2007), particolarmente rilevante l'aumento dal 2007 dei conflitti di prossimità (figura comunque particolarmente eterogenea).

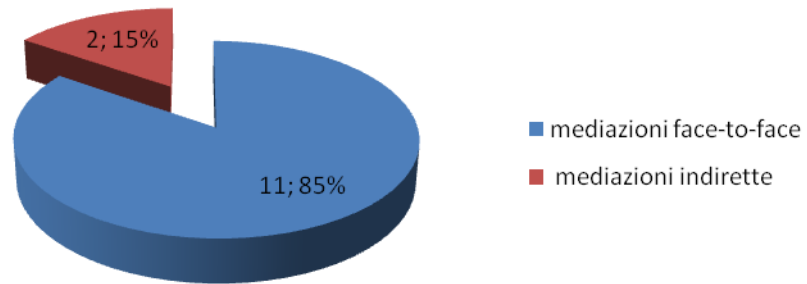
I grafici R ed S riferiscono invece alla formalizzazione giuridico-penale dei conflitti cui ineriscono i casi inviati all'Ufficio. Il primato numerico appartiene all'ingiuria che negli anni non scende sotto il 40%. Interessante l'aumento delle lesioni nell'ultimo anno, stabile la diffamazione, oscillanti danneggiamento e percosse, sempre molto elevata la percentuale della minaccia.

ANALISI STATICA 20 sett. 2006-07



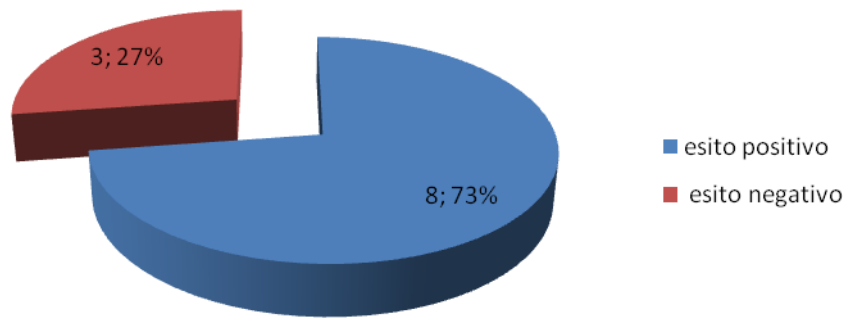


TIPOLOGIA MEDIAZIONI CONCLUSE



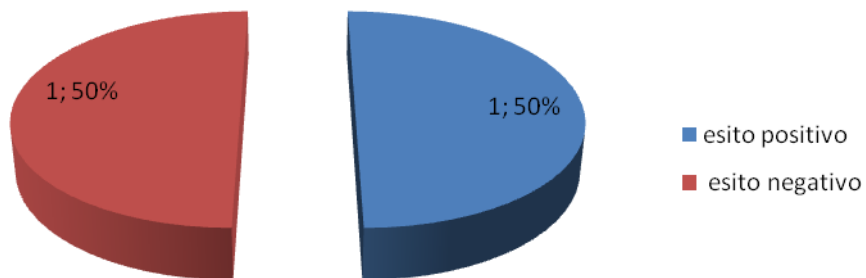
ε

ESITO MEDIAZIONI FACE-TO-FACE

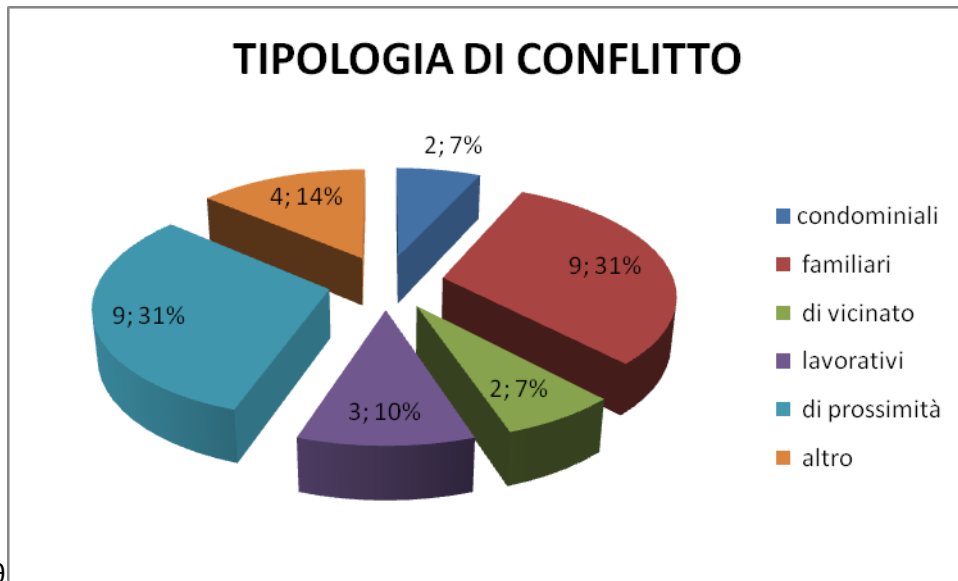


ζ

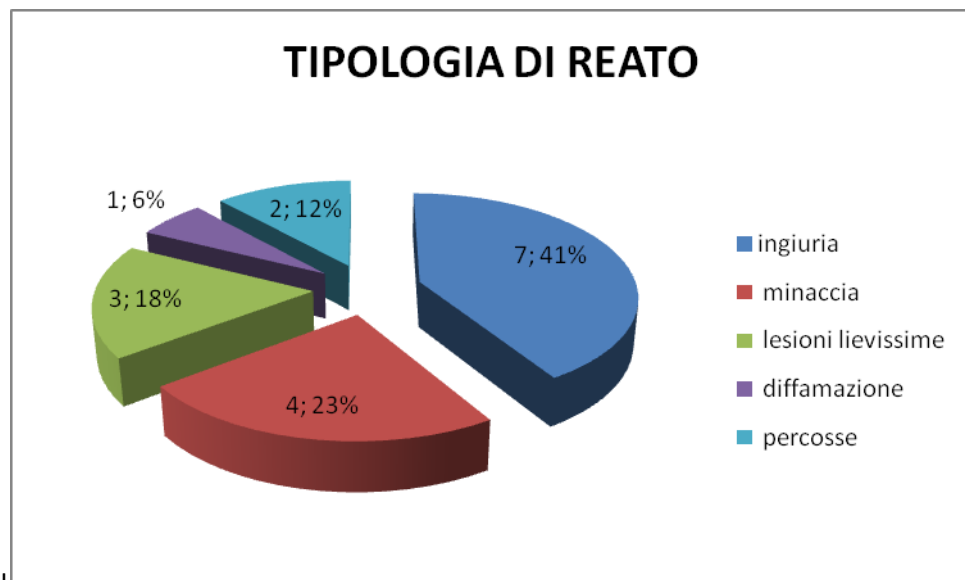
ESITO MEDIAZIONI INDIRETTE



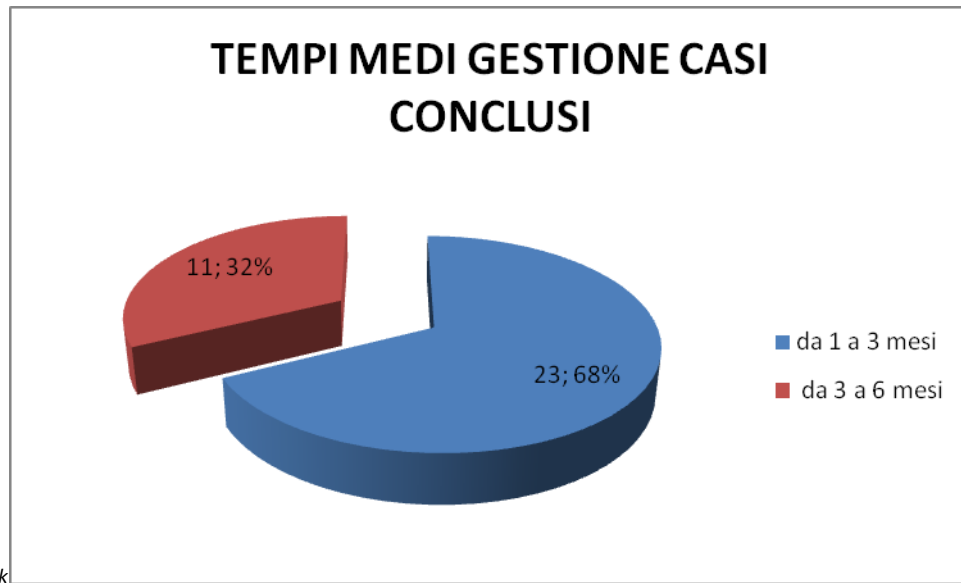
η



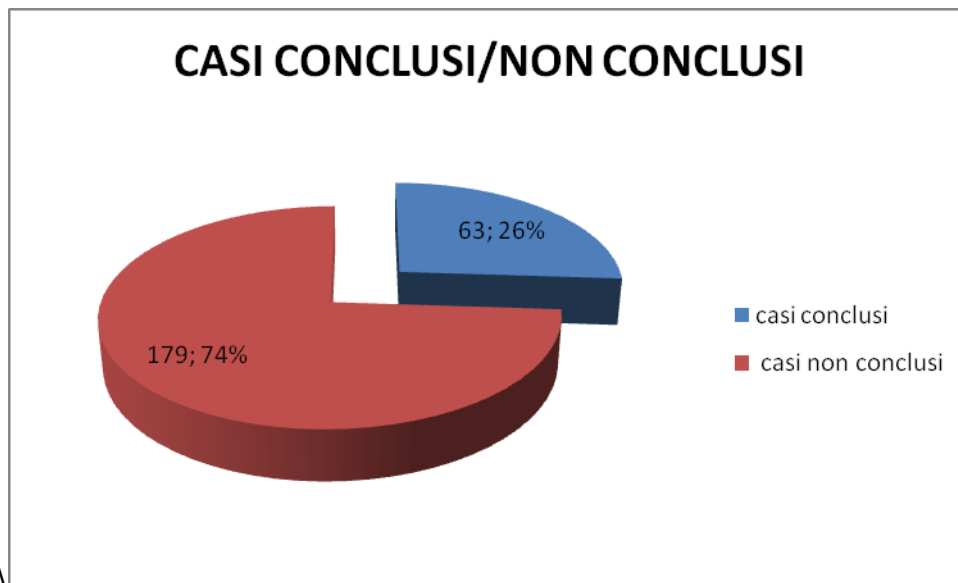
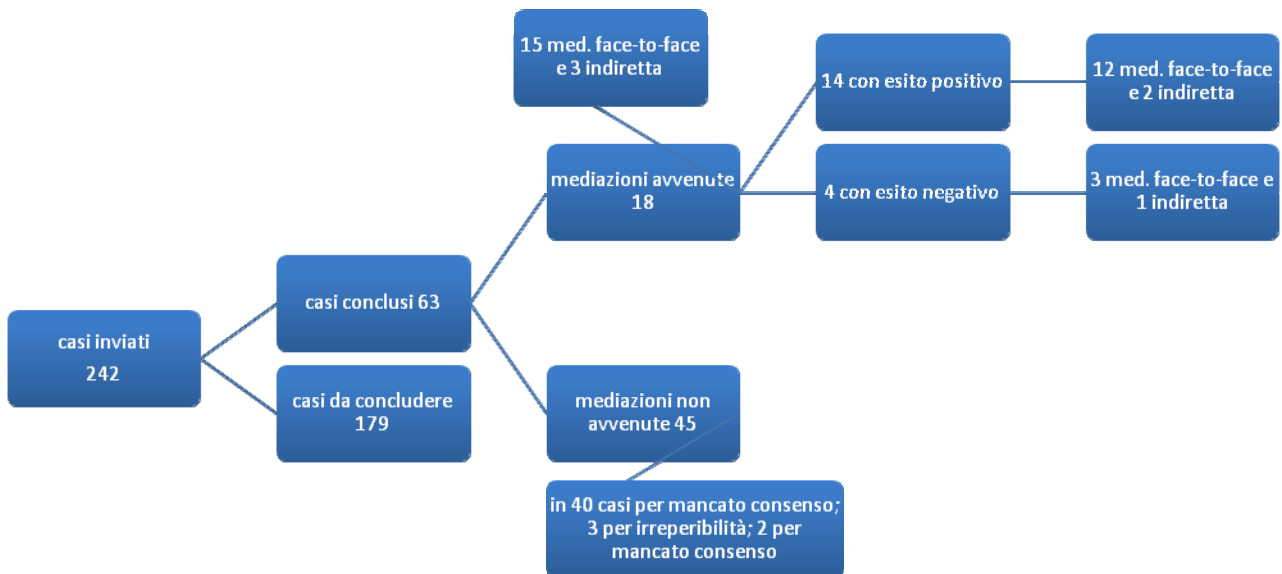
0



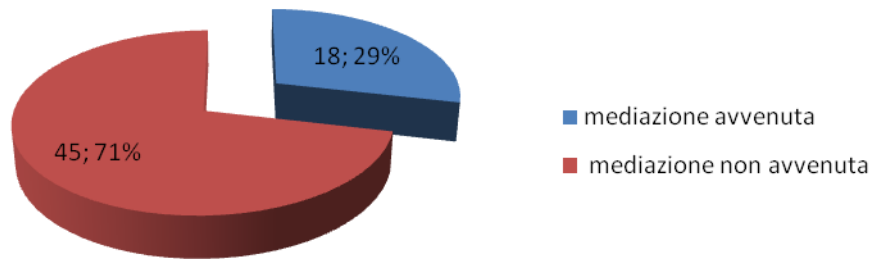
Il numero di casi in cui ricorre la fattispecie di reato non corrisponde con il numero di casi trattati: spesso le imputazioni sono multiple, in particolare il reato di ingiuria è associato ad altre fattispecie.



ANALISI STATICA 20 sett. 2007-08

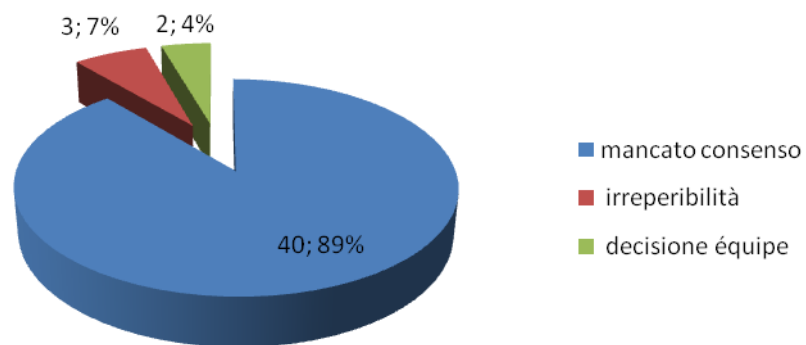


MEDIAZIONE AVVENUTA/NON AVVENUTA



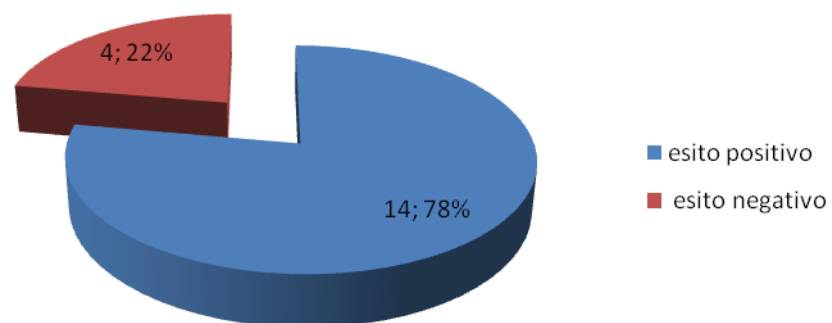
μ

CAUSE MANCATA EFFETTUAZIONE DELLE MEDIAZIONI



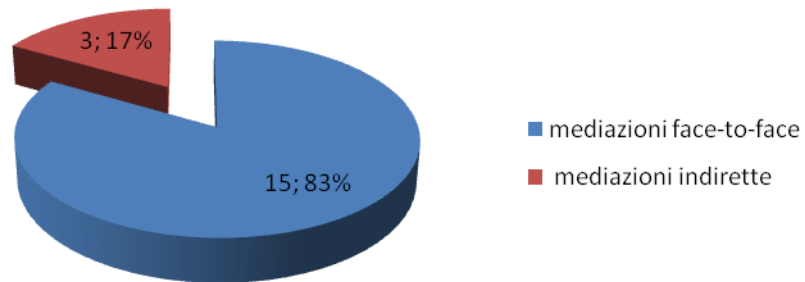
v

ESITI MEDIAZIONI AVVENUTE



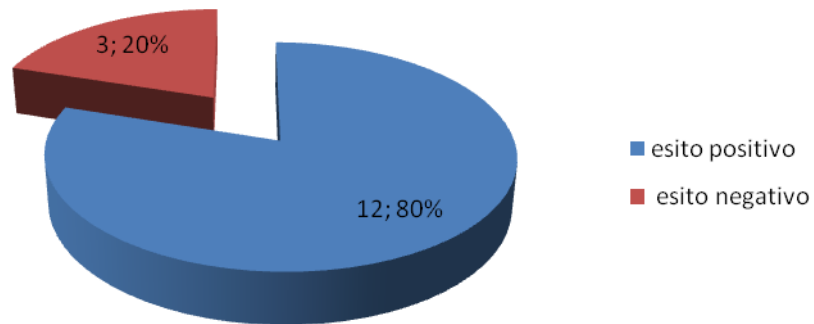
ξ

TIPOLOGIA MEDIAZIONI CONCLUSE



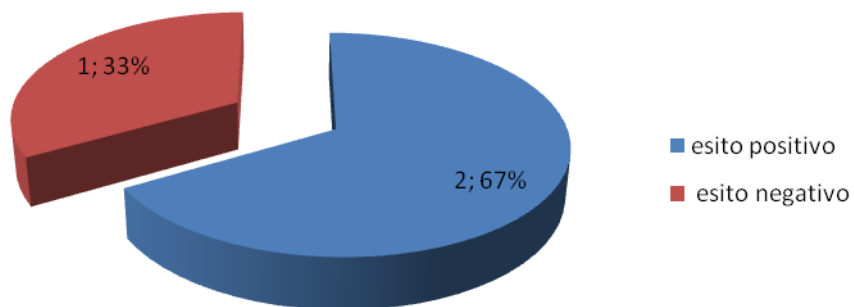
o

ESITO MEDIAZIONI FACE-TO-FACE

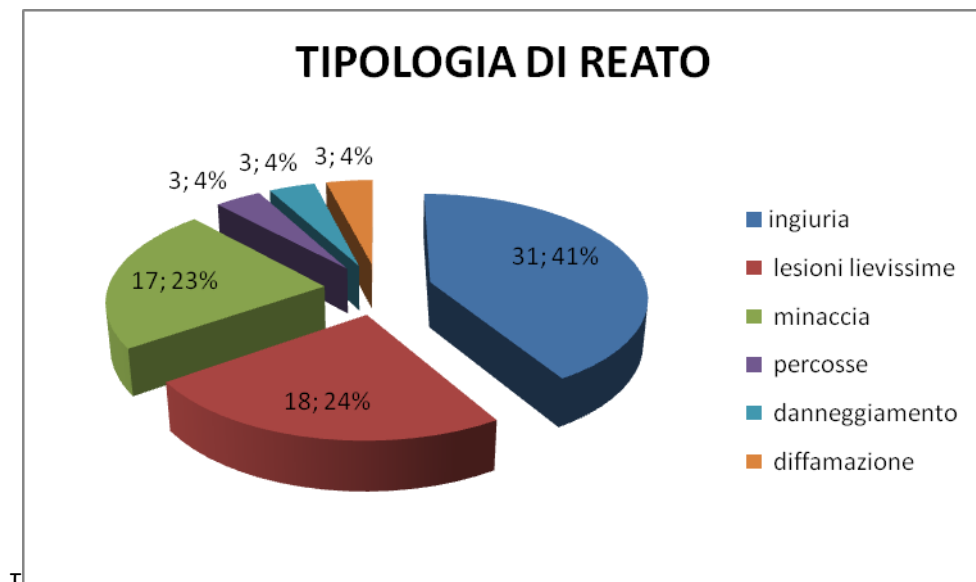
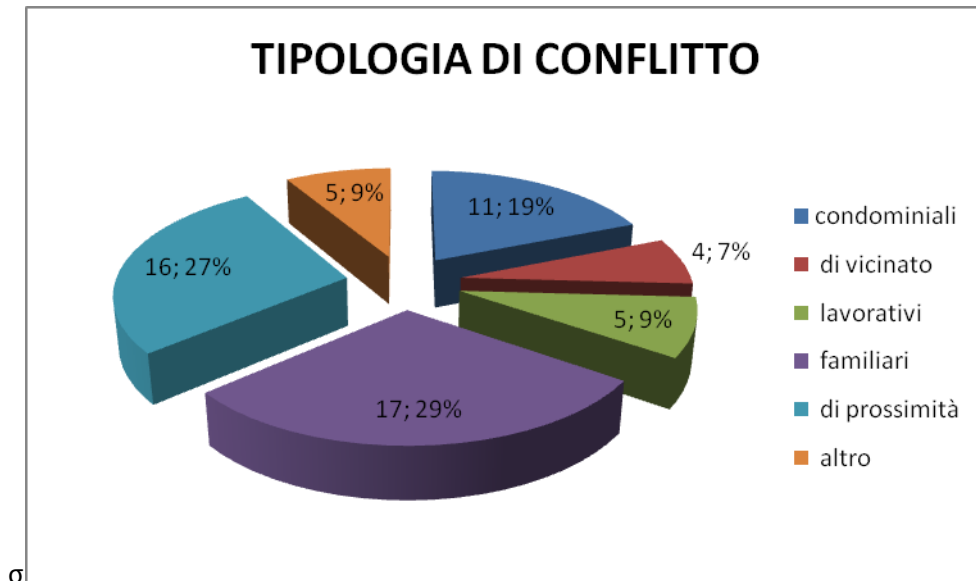


π

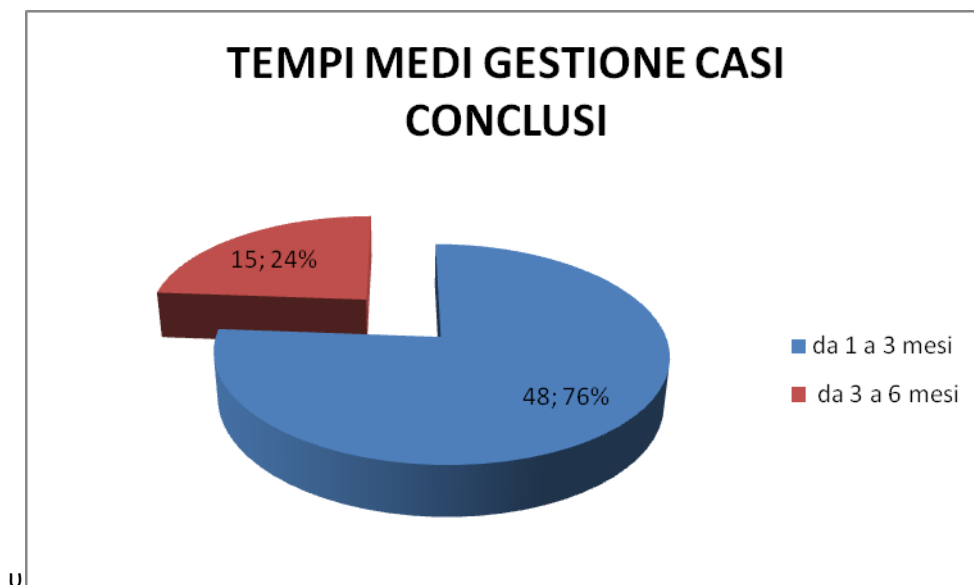
ESITO MEDIAZIONI INDIRETTE



ρ



Il numero di casi in cui ricorre la fattispecie di reato non corrisponde con il numero di casi trattati: normalmente le imputazioni sono multiple, in particolare il reato di ingiuria è associato ad altre fattispecie.



***Interpretazione critica delle risultanze dell'analisi statica 20 sett.
2006-07 e 20 sett. 2007-08***

L'analisi statica del periodo 20 sett. 2006-07 evidenzia il quasi completo esaurimento del carico di lavoro, quantitativamente assimilabile agli anni precedenti (44 casi), l'alta percentuale di mediazioni concluse, il primato del mancato consenso come causa di non effettuazione della mediazione, la percentuale alta di mediazioni con esito positivo (69%), l'alto numero di mediazioni *face-to-face* (85%), che nel 73% dei casi hanno avuto esito positivo e dunque remissione di querela, il numero altissimo di conflitti familiari e di prossimità. La formalizzazione giuridico-penale dei conflitti trattati maggiormente ricorrente, resta l'ingiuria (41%) seguita dalla minaccia (23%).

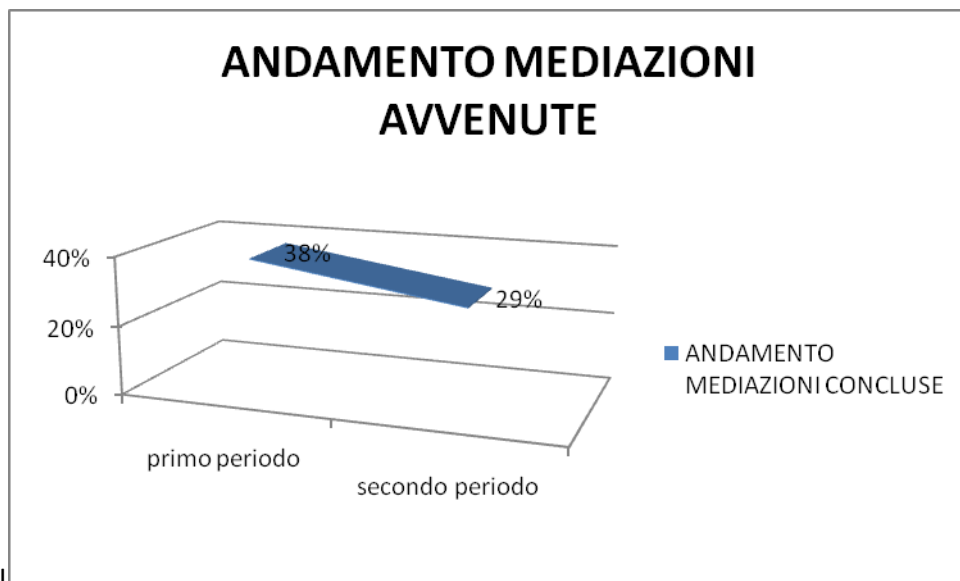
L'indagine statica circa il periodo 20 sett. 2007-08, mostra come il carico di lavoro sia in gran parte (74%) da smaltire, altissimo l'esito delle mediazioni avvenute con esito positivo (78%) che è ancor più alto in riferimento alle mediazioni *face-to-face* (80%), elevata anche la percentuale di mediazioni indirette con esito positivo (67%). Il mancato consenso resta la causa principale di non effettuazione delle mediazioni. I conflitti familiari rappresentano i rapporti di opposizione maggiormente inviati dai giudici all'Ufficio, seguiti dai conflitti di prossimità. L'ingiuria è sempre il reato prevalente seguito da lesioni lievissime e minacce.

Il periodo in analisi, precedente alla sperimentazione del modulo organizzativo introdotto dal 21 sett. 2007 (partecipazione di un operatore dell'Ufficio alla prima parte delle udienze di comparizione), non mostra particolari differenze rispetto agli anni precedenti. Il numero di casi inviati è leggermente superiore (44 casi) a quello del 2005 e 2006 (rispettivamente 34 e 20), il decremento degli esiti positivi delle mediazioni è minimo e probabilmente causalmente correlato all'aumento del numero dei casi. La percentuale di mediazioni *face-to-face* con esito positivo è assimilabile a quella degli anni precedenti. Valori simili mostra il raffronto con le tipologie di reati e conflitti.

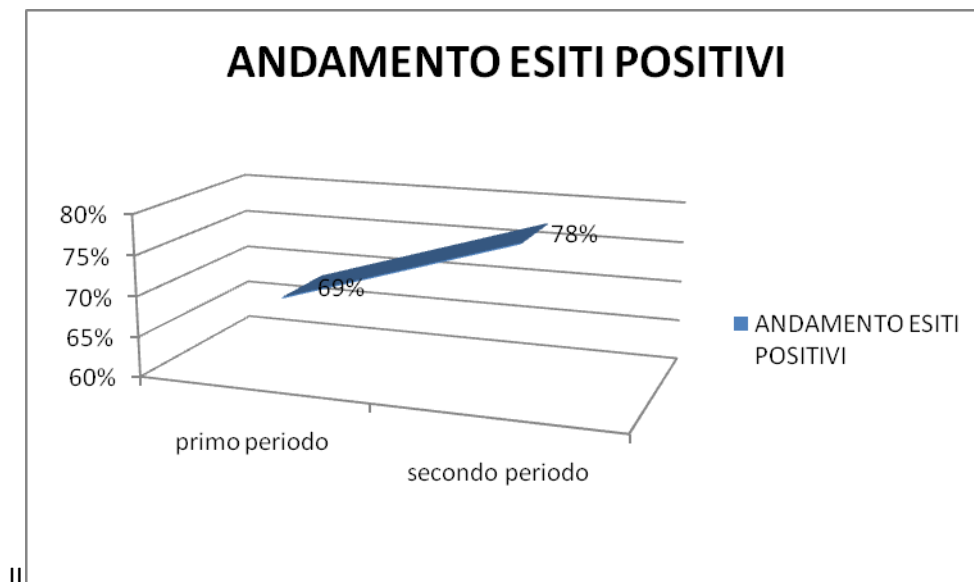
Per quanto attiene ai tempi medi per la gestione del singolo caso, rileva la rapidità nell'esitare il fascicolo: nel 76% dei casi al massimo tre mesi, nel restante 24% i tempi si protraggono per non più di sei mesi.

ANALISI DINAMICA

20 SETT. 2006/07-20 SETT. 2007/08¹²

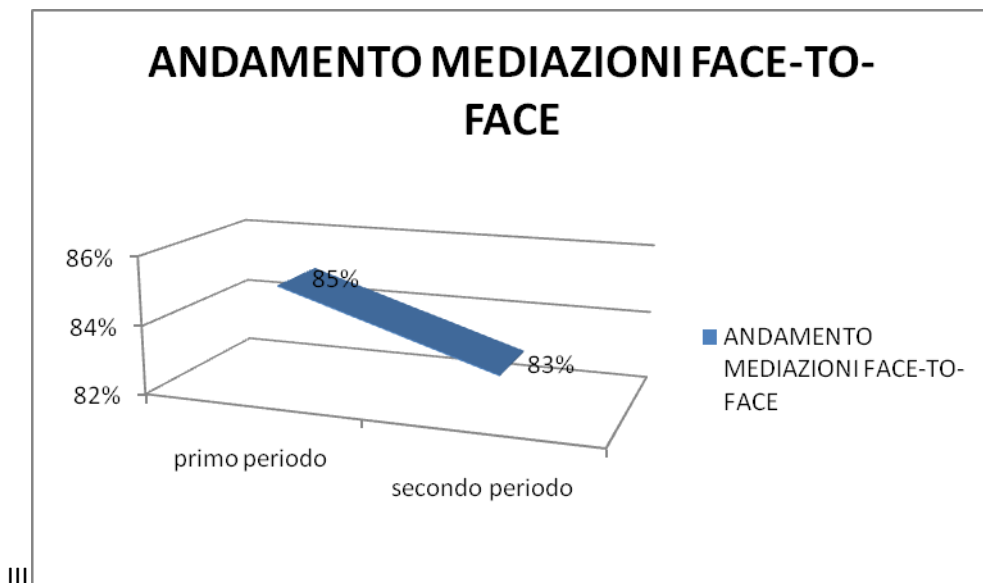


- PRIMO PERIODO: 13 mediazioni avvenute su 34 casi conclusi;
- SECONDO PERIODO: 18 mediazioni avvenute su 63 casi conclusi;

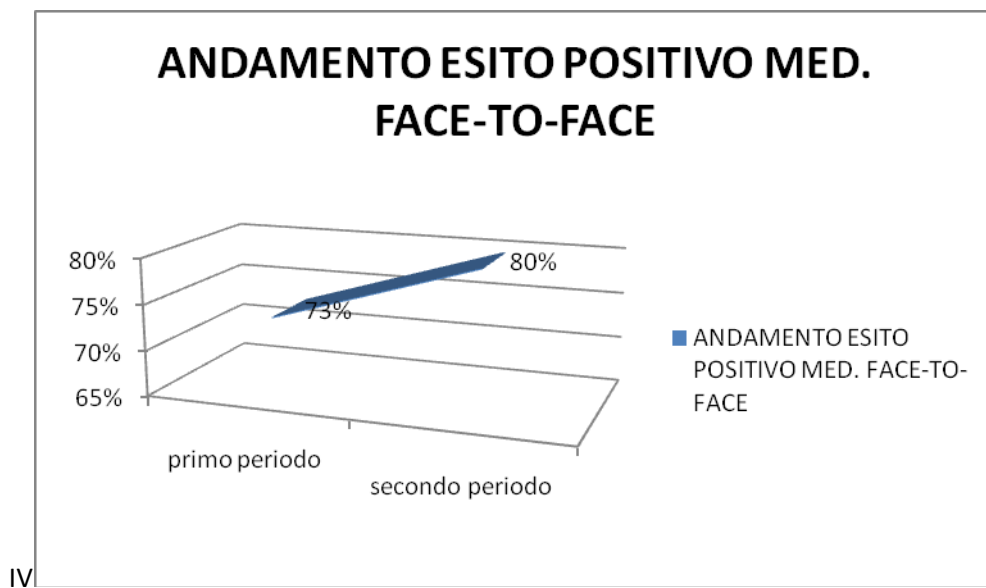


- PRIMO PERIODO: 9 mediazioni con esito positivo su 13 mediazioni avvenute;
- SECONDO PERIODO: 14 mediazioni con esito positivo su 18 mediazioni avvenute;

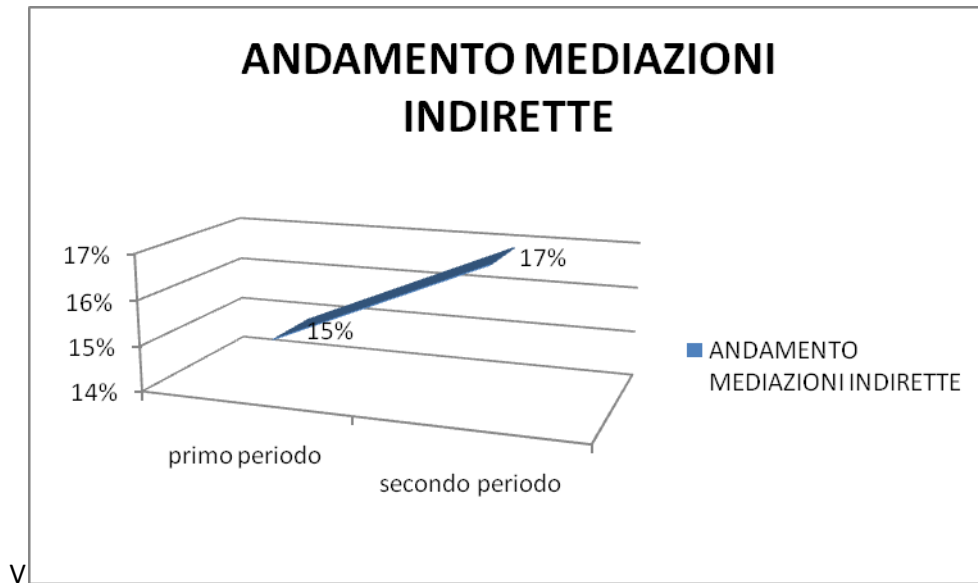
¹² Nei grafici il periodo 20 sett. 2006- 20 sett. 2007 è definito "primo periodo"; il periodo 20 sett. 2007-20 sett. 2008 "secondo periodo".



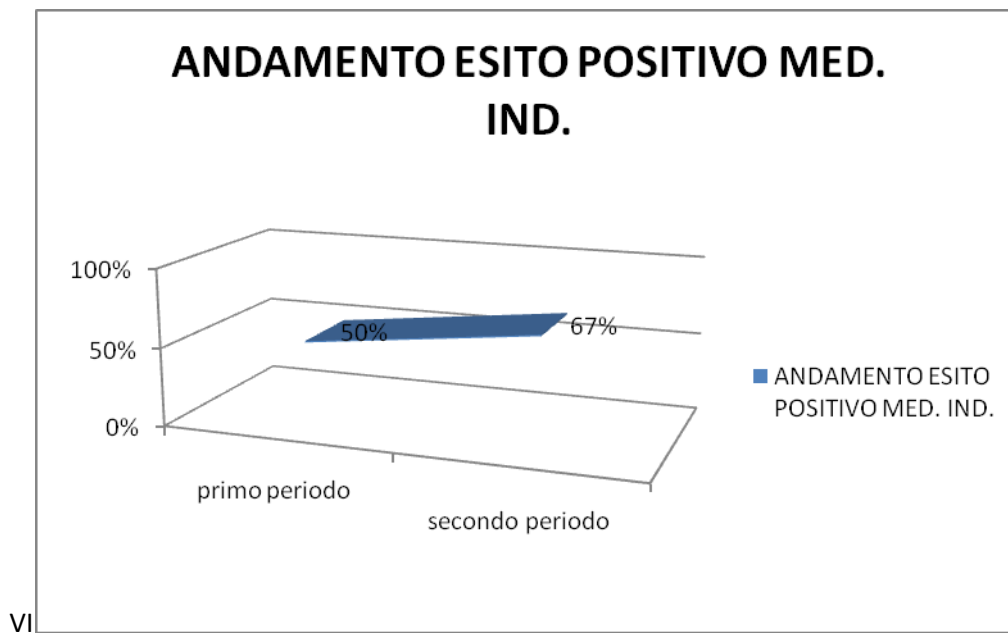
- PRIMO PERIODO: 11 mediazioni face-to-face su 13 mediazioni avvenute;
- SECONDO PERIODO: 15 mediazioni face-to-face su 18 mediazioni avvenute;



- PRIMO PERIODO: 8 med. face-to-face con esito positivo su 11 med. face-to-face avvenute;
- SECONDO PERIODO: 12 med. face-to-face con esito positivo su 15 med. face-to-face avvenute;

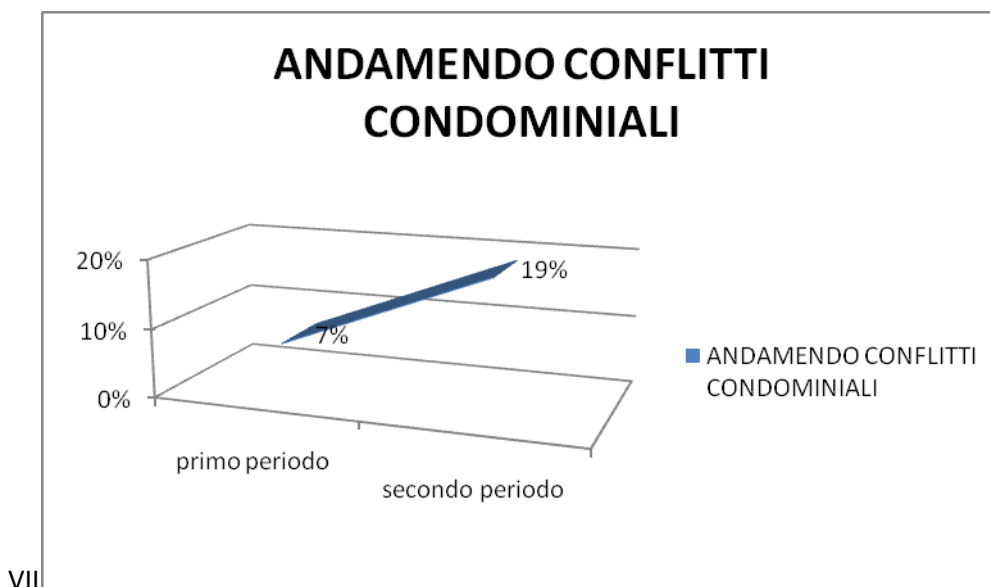


- PRIMO PERIODO: 2 med. indirette su 13 mediazioni avvenute;
- SECONDO PERIODO: 3 med. indirette su 18 mediazioni avvenute;

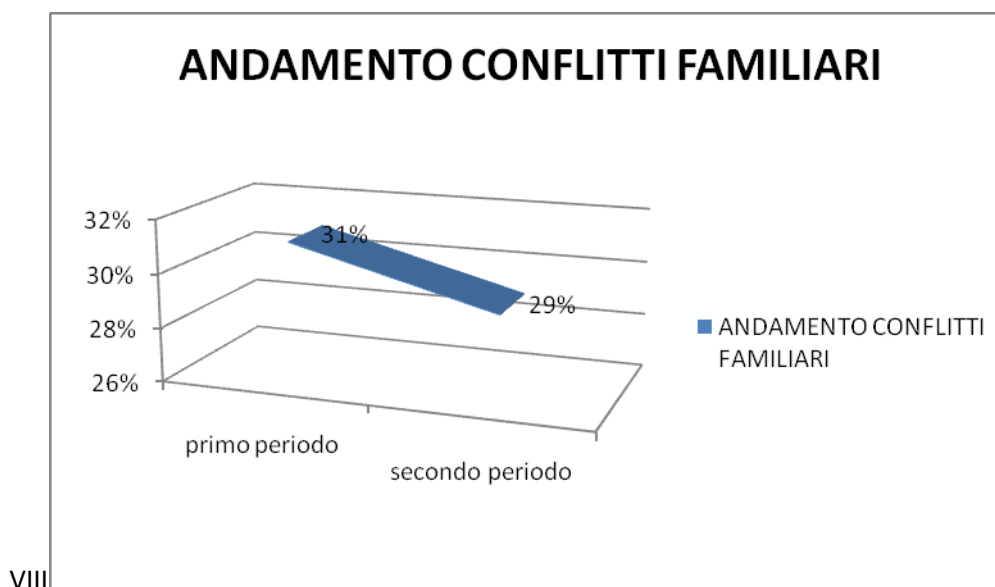


- PRIMO PERIODO: 1 med. indiretta con esito positivo su 2 med. indirette avvenute;
- SECONDO PERIODO: 2 med. indirette con esito positivo su 3 med. indirette avvenute;

ANDAMENTO TIPOLOGIE DI CONFLITTI¹³

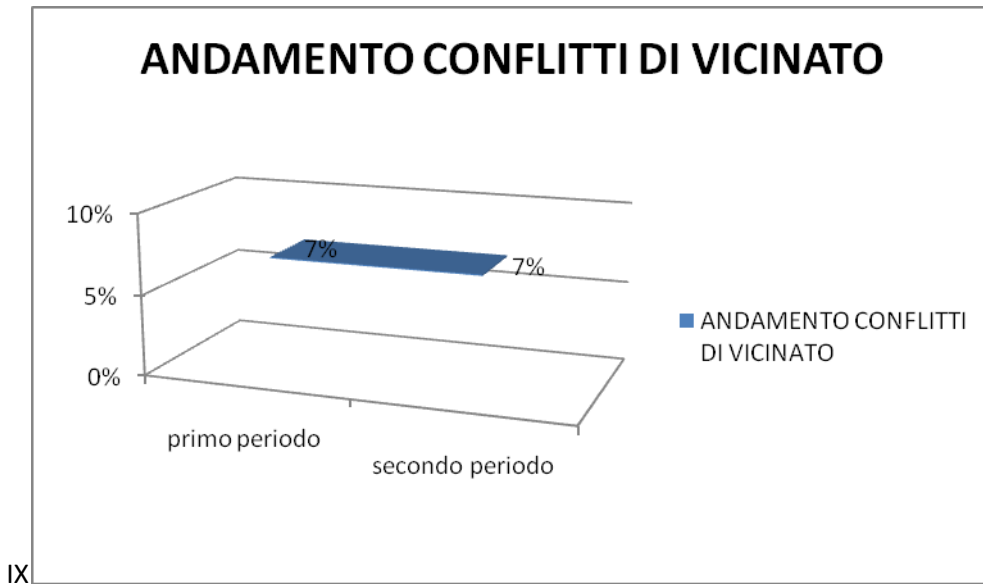


PRIMO PERIODO: 2 casi di conflitti condominiali su 29 conflitti rilevati;
SECONDO PERIODO: 11 casi di conflitti condominiali su 58 conflitti rilevati;

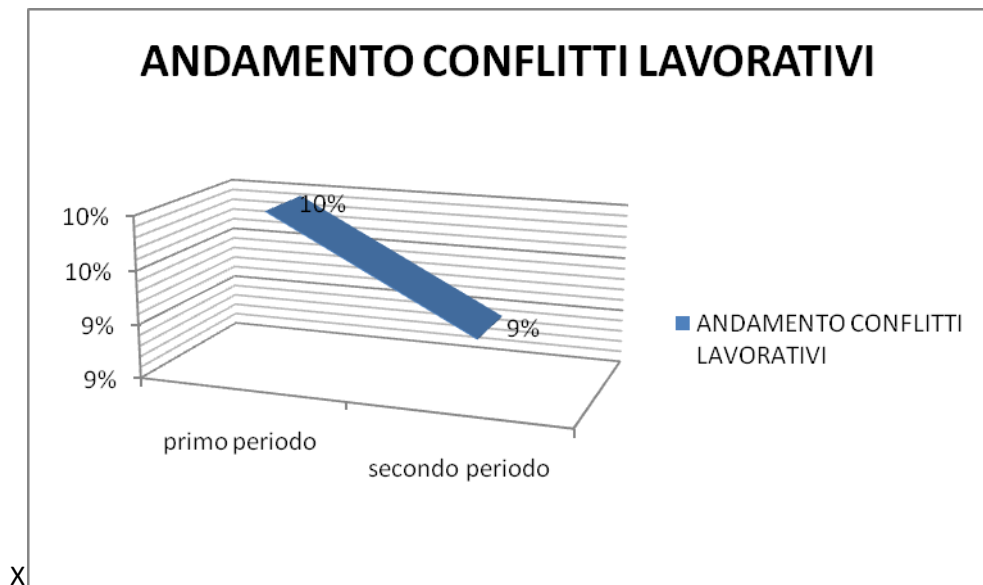


PRIMO PERIODO: 9 casi di conflitti familiari su 29 conflitti rilevati;
SECONDO PERIODO: 17 casi di conflitti familiari su 58 conflitti rilevati;

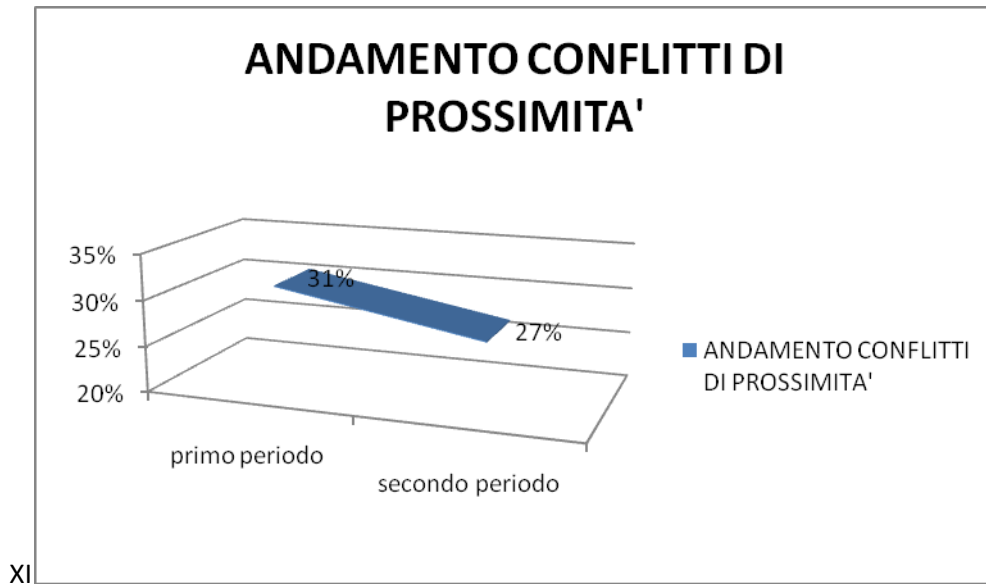
¹³ Tutti i dati sui conflitti sono incompleti a causa del fatto che per certi casi non si arriva alla discussione con le parti, neanche telefonica (irreperibilità parti, o coll. solo con avv.), per cui non è possibile conoscere la natura del conflitto che soggiace al reato.



PRIMO PERIODO: 2 casi di conflitti di vicinato su 29 conflitti rilevati;
SECONDO PERIODO: 4 casi di conflitti di vicinato su 58 conflitti rilevati;

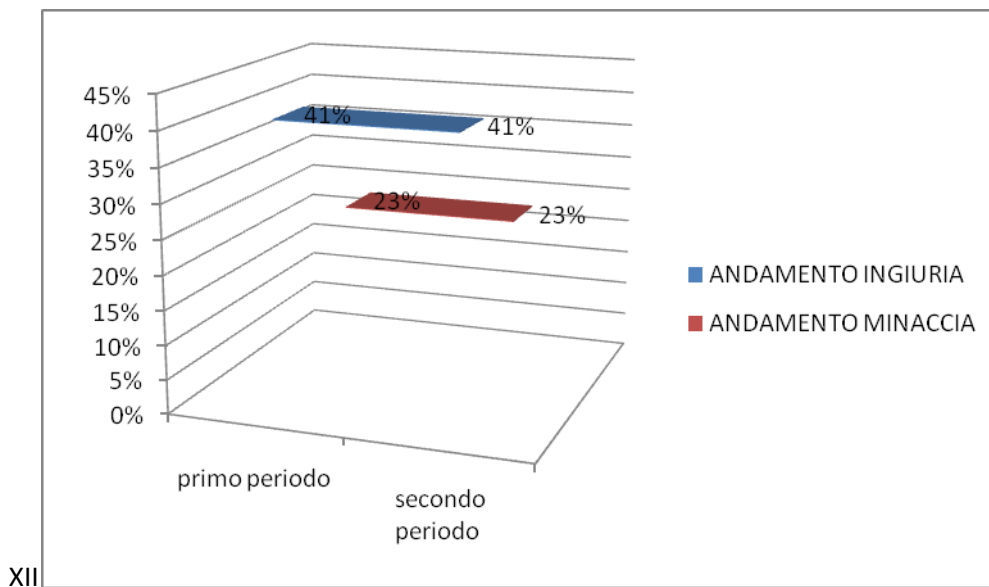


PRIMO PERIODO: 3 casi di conflitti lavorativi su 29 conflitti rilevati;
SECONDO PERIODO: 5 casi di conflitti lavorativi su 58 conflitti rilevati;



PRIMO PERIODO: 9 casi di conflitti di prossimità su 29 conflitti rilevati;
SECONDO PERIODO: 16 casi di conflitti di prossimità su 58 conflitti rilevati;

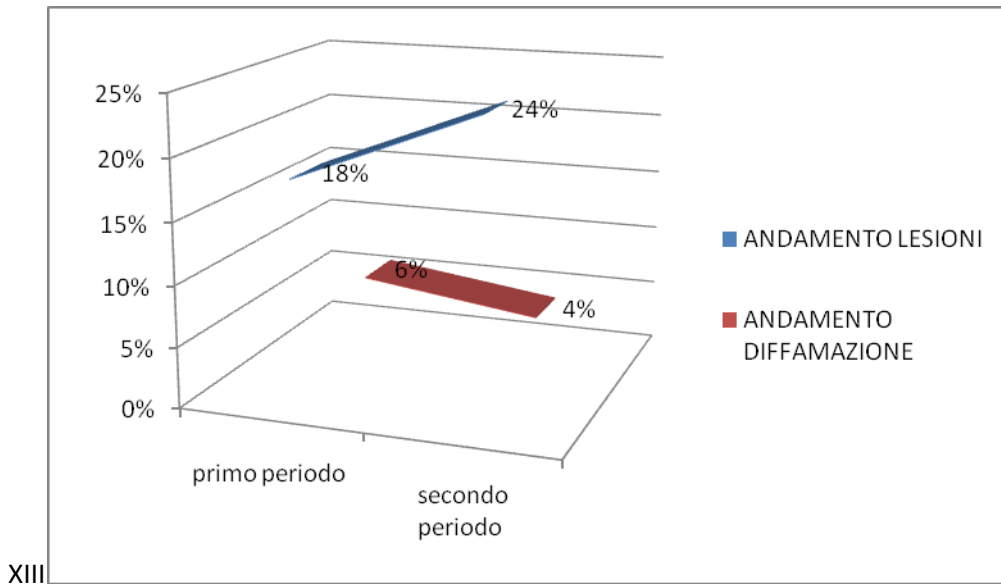
ANDAMENTO FATTISPECIE DI REATO¹⁴



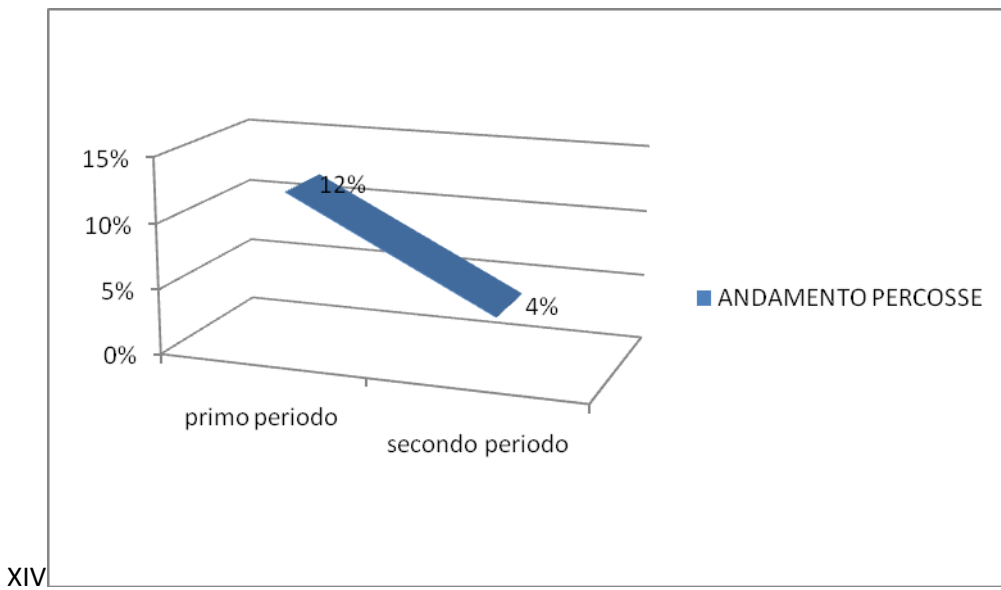
PRIMO PERIODO: 2 casi di ingiuria su 17 reati rilevati;
PRIMO PERIODO: 4 casi di minaccia su 17 reati rilevati;
SECONDO PERIODO: 31 casi di ingiuria su 75 reati rilevati¹⁵;
SECONDO PERIODO: 17 casi di minaccia su 75 reati rilevati;

¹⁴ Tutti i dati sulle fattispecie di reato sono incompleti a causa del fatto che per certi casi non si arriva alla discussione con le parti, neanche telefonica (irreperibilità parti, o coll. solo con avv.), per cui non è possibile conoscere la fattispecie oggetto del processo.

¹⁵ Si ricorda che per uno stesso caso possono aversi più fattispecie di reato associate.



PRIMO PERIODO: 3 casi di lesioni lievissime su 17 reati rilevati
PRIMO PERIODO: 1 caso di diffamazione su 17 reati rilevati
SECONDO PERIODO: 18 casi di lesioni lievissime su 75 reati rilevati
SECONDO PERIODO: 3 casi di diffamazione su 75 reati rilevati



PRIMO PERIODO: 2 casi di percosse su 17 reati rilevati
SECONDO PERIODO: 3 casi di percosse su 75 reati rilevati

Interpretazione critica delle risultanze dell'analisi dinamica 20 sett. 2006-07 e 20 sett. 2007-08

Circa l'andamento delle mediazioni concluse (il numero delle volte in cui si riesce a pervenire all'ultima fase dell'iter di mediazione ovvero sia alternativamente, all'incontro di mediazione *face-to-face* o alla mediazione indiretta) si assiste ad una lieve flessione (del 9%) tra il 2007 e il 2008 (anno che però vede una definizione ancora parziale del carico di lavoro), un minor numero di mediazioni dunque, ma anche un aumento netto (del 9%) degli esiti positivi. Gli esiti positivi delle mediazioni *face-to-face* aumentano nel 2008 rispetto al 2007, aumentano in particolare gli esiti positivi delle mediazioni indirette (dal 50% al 67%).

Si assiste ad un incremento dei conflitti condominiali nel 2008, lieve flessione dei conflitti familiari, stabili i conflitti di vicinato, lieve flessione dei conflitti lavorativi e di prossimità.

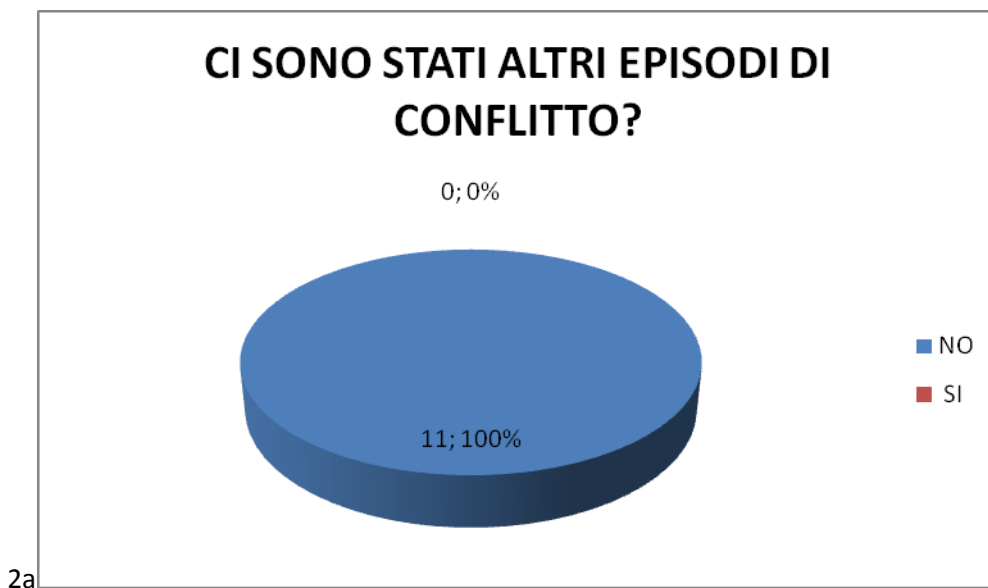
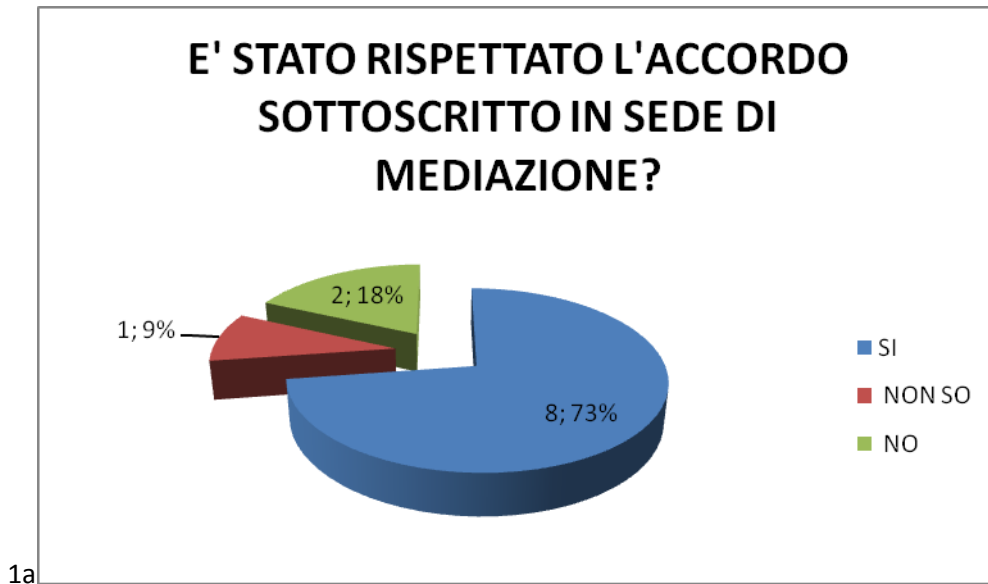
Per quanto riguarda la qualità della *performance* dell'Ufficio, utilizzando come parametro l'analisi dinamica, si può osservare il mantenimento degli standard qualitativi nonostante l'aumento esponenziale di casi conseguente alla sperimentazione del nuovo modulo organizzativo. L'unico trend negativo è quello relativo al numero dei casi in cui si perviene all'ultima fase dell'iter di mediazione (l'incontro *face-to-face* o la med. indiretta). Tale decremento può essere conseguenza diretta dell'aumento del flusso di casi, soprattutto appare effetto del fatto che il carico di lavoro del 2008 è ancora, nella sua parte quantitativamente maggiore, da smaltire. Appaiono invece trend positivi, di particolare importanza per l'analisi della *performance*, l'aumento consistente (+9%) degli esiti positivi in generale, in particolare delle mediazioni *face-to-face* (+7%). Addirittura del 17% l'aumento degli esiti positivi delle mediazioni indirette nel periodo 20 sett. 2007-08 rispetto al periodo precedente.

Per quanto attiene alla questione specifica della valutazione degli effetti della sperimentazione organizzativa (e lo sviluppo di buone pratiche organizzative), la variabile più rilevante è stata considerata il numero di casi inviati dai Giudici di pace all'Ufficio durante la sperimentazione. Ebbene i dati sopra riportati e graficamente riprodotti, comprovano la realizzazione dell'effetto desiderato dall'introduzione del modulo organizzativo sperimentale (partecipazione di un membro dell'équipe alla prima parte delle udienze di comparizioni). Dal momento dell'introduzione del modulo, infatti, il numero di casi inviati all'Ufficio di mediazione è drasticamente aumentato, conseguendo l'obiettivo prefissato dell'aumento dell'incidenza della mediazione penale su quelle situazioni di conflitto giuridicamente formalizzate, ma che necessitano di un trattamento non giudiziale, bensì centrato sull'incontro, la stimolazione del dialogo, la gestione costruttiva e consensuale, la riduzione del senso di insicurezza derivante dalla degenerazione del conflitto attraverso la riappropriazione della gestione dello stesso.

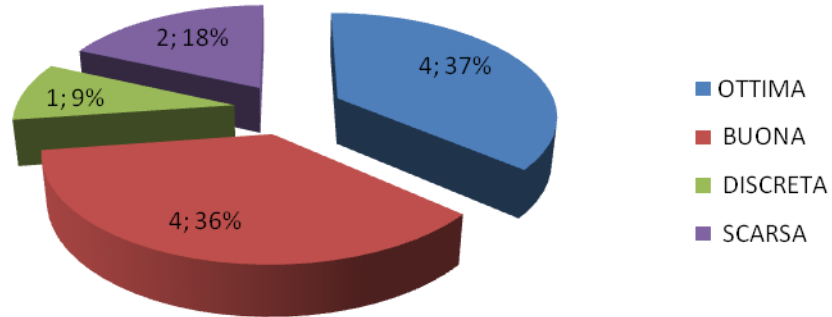
Maggior numero di casi inviati, a fronte del mantenimento degli ottimi livelli di *outcome*/qualità della *performance* dell'Ufficio, testimoniato dall'alta percentuale di mediazioni con esito positivo, significa moltiplicazione delle situazioni in cui si è pervenuti alla rigenerazione delle relazioni interpersonali e il recupero della forza positiva dei conflitti, attraverso la pratica mediatoria, determinante l'abbassamento della soglia di tensione e aggressività, nonché alla responsabilizzazione concreta delle parti e gradualmente della comunità, nell'ottica di una "cittadinanza attiva". Maggior flusso di utenza significa espressione concreta della potenzialità della mediazione penale di sollecitare la capacità di auto-organizzazione sociale, di gestione endogena dei conflitti, nel senso di una comunità che gradualmente riduce la delega a gestire i conflitti ad istituzioni lontane e che operano coercitivamente (v. punto 2.3.1 progetto ricerca).

QUESTIONARI STANDARDIZZATI (utenti degli anni 2006/07/08)

MEDIAZIONI CON ESITO POSITIVO 11 CASI

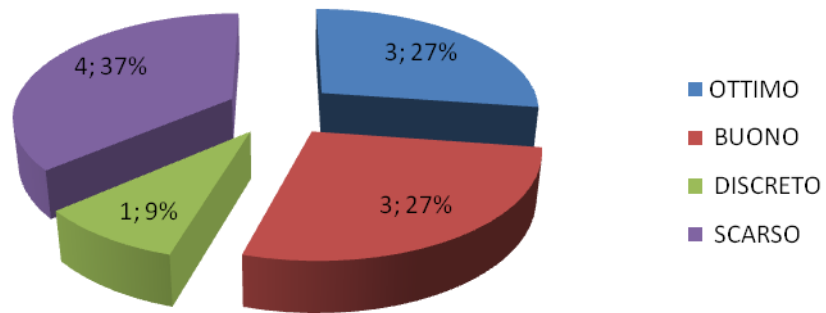


CORRISPONDENZA DELL'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE ALLE ASPETTATIVE



3a

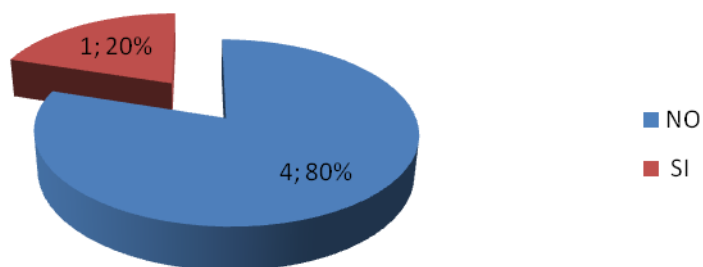
RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI



4a

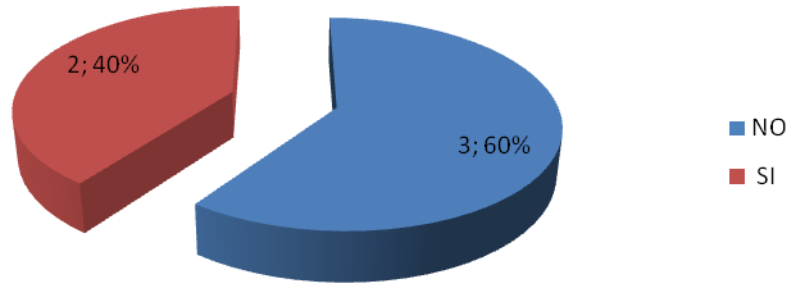
MEDIAZIONI CON ESITO NEGATIVO 5 CASI

LA MEDIAZIONE HA AVUTO DEGLI EFFETTI POSITIVI NEI RAPPORTI CON LA CONTROPARTE?



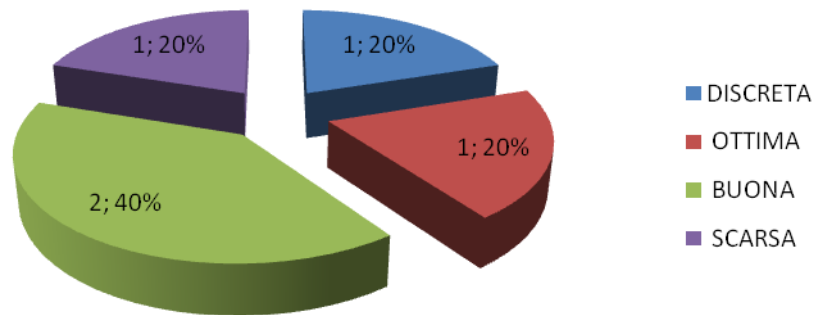
5a

CI SONO STATI ALTRI EPISODI DI CONFLITTO?



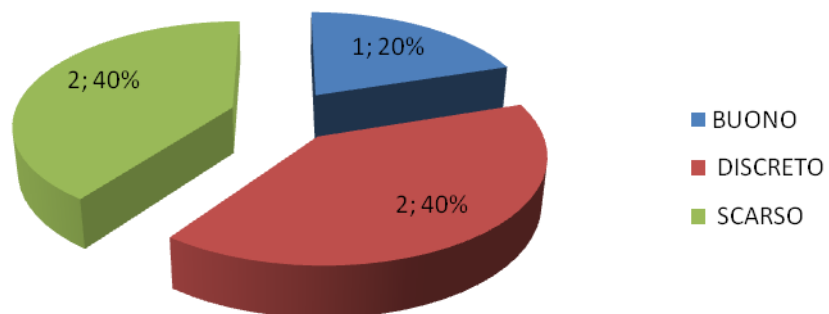
6a

CORRISPONDENZA DELL'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE ALLE ASPETTATIVE



7a

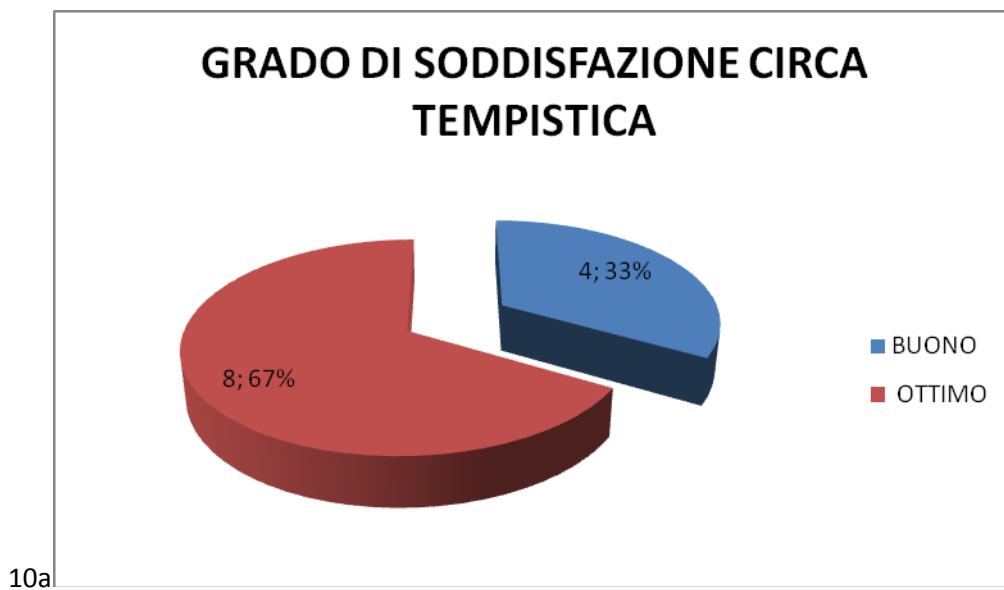
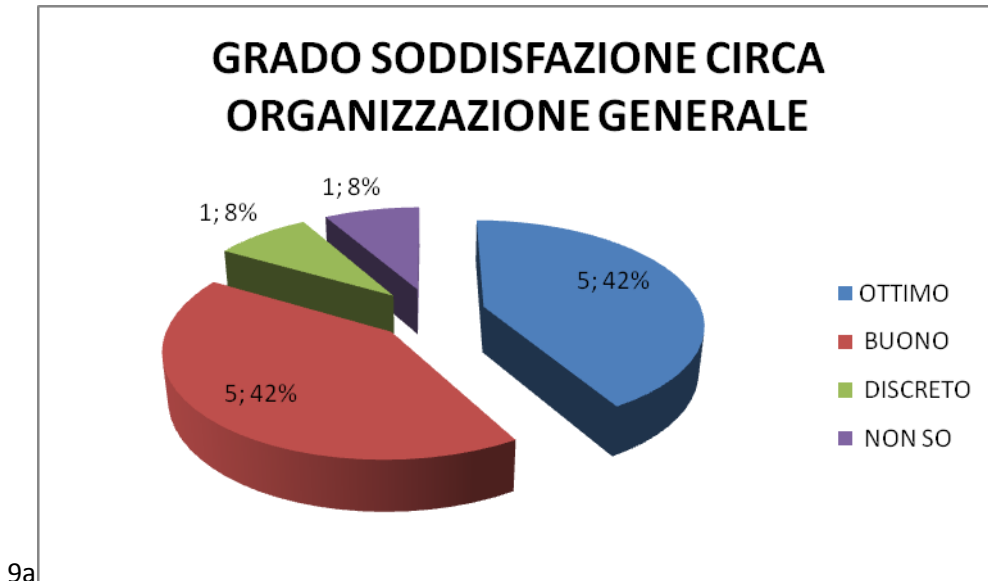
RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI



8a

QUESTIONARI STANDARDIZZATI utenti del 2006 e 2007

(ASPETTI ORGANIZZATIVI) 12 CASI





Interpretazione critica delle risultanze dei questionari

Nel mese di ottobre 2008 sono stati somministrati, a mezzo posta, questionari standardizzati ad utenti dell'Ufficio di mediazione del periodo 20 settembre 2006-07 e 20 settembre 2007-2008 (periodo della sperimentazione organizzativa e suo precedente per comparazione) contenenti due tipologie di items a seconda che il destinatario avesse partecipato ad una mediazione con esito positivo o negativo (i titoli dei grafici riportano il tipo di domanda posta). Un terzo tipo di questionario (relativo alla percezione soggettiva della qualità dell'organizzazione "formale" dell'Ufficio di mediazione) è stato somministrato random a soggetti degli anni 2006 e 2007.

Sono stati inviati questionari a tutti i soggetti che avevano partecipato ai 26 incontri finali di mediazione *face-to-face* svolti nel periodo di sperimentazione (26 è infatti il numero complessivo di mediazioni *face-to-face* realizzate nei periodi 20 settembre 2006-07 e 20 settembre 2007-2008). Si è preferito sondare solo gli utenti di mediazioni *face-to-face* in quanto tale modalità rappresenta la forma più pura e genuina di mediazione, attraverso la quale le parti del conflitto si relazionano direttamente secondo lo schema del *self-empowering*, ai fini della rielaborazione del conflitto e all'individuazione diretta delle forme riparative.

Sono stati restituiti 5 questionari da utenti che avevano partecipato a mediazioni con esito negativo e 11 da partecipanti a mediazioni con esito positivo. Sono stati inviati 30 questionari per il sondaggio dei livelli di soddisfazione organizzativa, ricevendo 12 questionari compilati. Il numero contenuto di riscontri ottenuti può essere considerato conseguenza di innumerevoli e disparati fattori, uno dei quali merita menzione specifica. Atteso che la maggior parte dei soggetti implicati in vicende processuali dinanzi al Giudice di pace (penale) fa per la prima volta ingresso nei circuiti processuali-penali proprio in questa occasione, considerato comunque i costi psicologici economici e di tempo che richiede anche il solo inizio di un procedimento penale, probabilmente l'utente dell'Ufficio di mediazione, nonostante il trattamento personalizzato, attento ai risvolti psicologici della vicenda umana che soggiace quella processuale, preferisce avere pochi contatti con il "mondo delle corti", compreso con quelle istituzioni a quel mondo sono solo parzialmente legate.

I grafici 1a-11a riproducono le risultanze dei questionari. Per quanto attiene la risposta dell'utenza partecipante a mediazioni con esito positivo, appare particolarmente rilevante il numero di casi in cui l'accordo di mediazione è stato pienamente attuato dalle parti che liberamente lo avevano concluso (tra il 70 e l'80%). Questo significa che effettivamente in sede di mediazione si è pervenuti alla riconciliazione tra le parti del conflitto, alla definizione di modalità riparative simboliche e/o materiali, o più in generale alla ridefinizione di assetti di convivenza sociale ottimali, che hanno permesso alle parti di eliminare gli effetti deleteri del conflitto attraverso il dialogo costruttivo agevolato dai mediatori. L'alto livello di conformità delle condotte all'accordo interpretabile come espressione della potenzialità della mediazione penale di sollecitare la capacità di auto-organizzazione sociale, di gestione endogena dei conflitti, ma soprattutto dell'acquisizione, attraverso la partecipazione all'iter di mediazione, di abilità nella trasformazione positiva dei conflitti e di *empowerment*.

Ancor più rilevante è il dato relativo alla ripetizione di episodi di conflitto successivamente alla mediazione. Anche nei casi (solo 2) in cui l'accordo di mediazione non è stato rispettato, non si sono avuti nuovi episodi di conflitto. Nel 100% dei casi alla mediazione è conseguito dunque, il fondamentale effetto della pacificazione. In specie, è stato quantomeno realizzato l'effetto di dispersione dei fattori critici di *escalation* dei conflitti microsociale, ovvero di inibizione dell'aumento parallelo dell'intensità e della violenza nei rapporti di opposizione interpersonale (vedere punto 2.1.3 progetto di ricerca). In questo effetto si esprime la capacità della mediazione di prevenire la degenerazione del conflitto in forme di autismo sociale (negazione della specificità dell'interlocutore, e di assimilazione dello stesso alla figura del nemico) di impedire la reiterazione di dinamiche relazionali antagonistiche (modello *win/lose* o gioco a somma zero) che potrebbero tendere, senza delimitazioni, ad esplosioni gravi di instabilità e intolleranza.

Positivi anche i riscontri circa la corrispondenza dell'attività di mediazione alle aspettative delle parti (nell'82% dei casi si è avuta piena corrispondenza) e la percezione soggettiva del conseguimento degli obiettivi prefissatisi dagli stessi utenti con la partecipazione all'attività di mediazione (63% piena soddisfazione).

Per quanto attiene ai questionari restituiti da utenti che avevano partecipato a mediazioni con esito negativo, il dato interessante emerge dal confronto tra il grafico 5a e 6a. Se solo in un caso dalla mediazione è comunque derivato un beneficio nella relazione tra le parti, nel 60% dei casi si è avuta la non-reiterazione di episodi conflittuali, effetto che può essere assunto ad indicatore della potenzialità positiva dell'incontro tra le parti del conflitto, ancorché ad esso non consegua la definizione di un accordo di mediazione e alla remissione della querela. L'incontro, in quanto tale, espressione della volontà di una gestione costruttiva del conflitto, dissolvendo quantomeno pregiudizi tra le parti, rappresenta un argine alla riproduzione di situazioni conflittuali. Anche la corrispondenza dell'attività di mediazione alle aspettative delle parti appare un dato di sicuro interesse (80% dei casi è elevata).

Relativamente alle risultanze dei questionari circa la soddisfazione degli aspetti organizzativi dell'attività di mediazione i dati appaiono fortemente omogenei. Non si riscontrano casi in cui, in relazione al grado di soddisfazione generale, alla tempistica nella gestione del caso e alla disponibilità/cortesie degli operatori, gli utenti abbiano espresso giudizi inferiori a "discreto", con una netta prevalenza del giudizio di ottimo e buono, riprova dell'efficienza oltre che dell'efficacia organizzativa della struttura.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

AA.VV., *La médiation: un mode alternatif de résolution de conflits?* Zurich, Shulthess Polygraphischer Verlag, 1992;

AA.VV., *Dare un posto al disordine. Sicurezza urbana: vittime, mediazione e riparazione.*, Torino, Ed. Gruppo Abele, 1995;

AA.VV., *Cultura e politica della mediazione*, Atti del III Congresso Mondiale del World Mediation Forum, a cura di S. PINNA, Roma, Edizioni Carlo Amore, 2000;

ABEL R., (eds), *The Politics of Informal Justice*, Los Angeles, Academic Press, 1982;

ADLER P.S., LOVAAS, K., MILNER, N. *The ideologies of mediation: the movement's own story*, in *Law & Policy*, 10 (4), ottobre, 1988;

AMERICAN BAR ASSOCIATION , *Victim / Offender Mediation / Dialogue*, in www.restorativejustice.org, 1994;

APAP, G., *La médiation de quartier: une pratique singulière*. In: AA.VV., *La médiation: un mode alternatif de résolution de conflits?* Shulthess Polygraphischer Verlag, Zurich, 1992, pp. 191-197;

ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE DI DIRITTO PENALE, *Diversion and médiation*, numero monografico della *Révue Internationale de droit pénal*, 1983;

AUSTIN J. L., *How to do Things With Words*. London, Oxford University Press, 1955;

BALSAMO F., *Famiglie di migranti: trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci, 2003;

BANYAN C.D., ANTES J. R., *Therapeutic benefits of interest-based mediation*, in *Hospital & Community Psychiatry*, 43 (7), luglio, 1992, pp. 738-739;

BARCELLONA P., (a cura di), *Nuove frontiere del diritto*, Bari, Edizioni Dedalo, 2001;

-----, *Il declino dello stato*, Bari, Edizioni Dedalo, 1998;

BARUCH BUSH R.A., FOLGER J.P., *The Promise of Mediation. Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 1994;

BACHELARD G., *Epistemologia. Antologia di scritti epistemologici*, Roma-Bari, Universale Laterza, 1975;

BATESON G., *Verso un'ecologia della mente*, Milano, Adelphi, 1976;

BAUMAN Z., *La società sotto assedio*, Roma-Bari, Laterza, 2002;

BELLEY J. G., *L'Etat et la regulation juridique des sociétés globales. Pour une problematique du pluralisme juridique*, Sociologie et Sociétés, XVIII, 1986, n. 1;

BERGER P.L., *The Limits of Social Cohesion. Conflict and Mediation in Pluralist Societies*, Oxford-Boulder (Col.), Westview Press, 1998;

BERGMANN D.C., *ADR: resolution or complication?* in Public Utilities Fortnightly, 131 (2), 15 gennaio, 1993, pp. 20-22;

BERTOLUZZO M., *La mediazione sociale come soluzione dei conflitti*, in ASPE, 1995, 10 ss.;

BESEMER C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, Torino, EGA, 1999;

BONAFE'-SCHMITT J.P., *La médiation: une justice douce*, Paris, Syros Alternatives, 1992 ;

-----, *Les boutiques du droit: l'autre médiation*, in Archives de Politique Criminelle, 14. 1992;

BOUCHARD M., *La mediazione: una terza via per la giustizia penale?*, in Questione Giustizia, 1992, n. 3-4, 757 ss.;

BOUCHARD M., MIEROLO G., (a cura di) *Prospettive di mediazione*, Torino, EGA, 2000;

BRAITHWAITE J., *Standards for restorative justice, United Nations Crime Congress: Ancillary Meeting*, Vienna, in www.restorativejustice.org, 2000;

BRUTTI C., BRUTTI R., *Mediazione, Conciliazione Riparazione*, Torino, Giappichelli, 1999;

BUZZI I., PINNA S. (a cura di), *Esperienze pratiche per mediare i conflitti*, Cagliari, Punto di Fuga, 1999;

CAPPONI B., *Il Libro Verde sull'accesso dei consumatori alla giustizia*, in Documenti Giustizia, 1994, 361ss.;

CARBONNIER J., *Flexible droit*, Paris, L.G.D.J., 1995;

-----, *Reflexion sur la mediation*, in AA.VV. *La mediation un mode alternatif de resolution des conflits?*, Losanna, Ed. Zurigo, 1992;

CARIO R., *La médiation pénale*, Paris, L'Harmattan, 1997;

CASTELLI S., *La mediazione. Teorie e tecniche*, Milano, Raffaello Cortina, 1996;

CASTIGLIONI M., *La mediazione linguistico culturale*, Milano, FrancoAngeli, 1997;

CERETTI A., *Come pensa il Tribunale per i Minorenni*, Milano, FrancoAngeli, 1996;

-----, *Mediazione: una ricognizione filosofica*, in L. PICOTTI (a cura di) *La mediazione nel sistema penale minorile*, Padova, Cedam, 1998;

CHRISTIE N., *Conflicts as property*, in British Journal of Criminology, 1978, XVII p. 1;

-----, *Abolire le pene? il paradosso del sistema penale*, Milano, Edizioni gruppo Abele, 1985;

CLIFFORD J., MARCUS G.E., *Scrivere le culture. Poetiche e politiche in etnografia*, Roma, Maltemi, 2005;

COSI G., FODDAI M.A., *Lo spazio della mediazione*, Milano, Giuffrè, 2003;

COSÌ G., *Giustizia senza giudizio. Limiti del diritto e tecniche di mediazione*, in MOLINARI F.- AMOROSO A., (a cura di), *Teoria e pratica della mediazione*, Milano, FrancoAngeli, 1999;

CRUM T.F., *The magic of Conflict*, New York, Simon & Schuster, 1987;

DAL LAGO A., DE BIASI R., (a cura di), *Un certo sguardo, introduzione all'etnografia sociale*, Roma-Bari, Laterza, 2002;

DE WAAL F., *Far la pace tra le scimmie*, Milano, Rizzoli, 1989 ;

DE SOUSA SANTOS B., *Stato e diritto nella transizione post-moderna. Per un nuovo senso comune giuridico*, in *Sociologia del Diritto*, n. 3, 1990, 5 ss.;

DECLARATION OF LEUVEN, *On the advisability of promoting the restorative approach to juvenile crime*, in WALGRAVE L. (eds), *Restorative Justice for Juveniles. Potentialities, Risks and Problems for Research*, Atti del *First International Conference on Restorative Justice for Juveniles*, Leuven, Leuven University Press, 1998;

DENTI V., *I procedimenti non giudiziali di conciliazione come istituzioni alternative*, in *Rivista Italiana di Diritto Processuale*, 1980, 410 ss.;

DÜNKEL F. – ZERMATTEN J., *Nouvelles tendances dans le droit pénal des mineurs. Médiation, travail au profit de la Communauté et traitement intermédiaire*, Freiburg, Max-Plank Inst., 1990 ;

ECKHOFF T., *The mediator, the judge and the administrator in conflict resolution*, in *Acta Sociologica*, vol.X, 1966, 148 ss. (trad. It. in A. Giasanti, V. POCAR, *La teoria funzionale del diritto*, Milano, Unicopli, 1981);

EDWARDS H.T., *Alternative Dispute Resolution: Panacea or Anathema?*, in *Harvard Law Review*, 1986, vol.99, 668 ss.;

EKEU J. P., *Consensualisme et poursuite en droit pénal comparé*, Paris, Cujas, 1993 ;

EUSEBI L.(a cura di), *La funzione della pena: il commiato da Kant e da Hegel*, Milano, Giuffrè, 1989;

EUSEBI L., *La pena in crisi. Il recente dibattito sulla funzione della pena*, Brescia, Morcelliana, 1990;

-----, *Dibattiti su teorie della pena e mediazione*, in *Rivista italiana di diritto e procedura penale*, 1997, 813 ss.;

FAEDDA, B., *Incontri culturali, tra mediazione e conflitto* in *Diritto e Diritti*, 2001;

FAGET J., *La Médiation. Essai de politique pénale*, Ramonville Saint-Agne, Erès, 1997 ;

FERRARESE M. R., *Le istituzioni della globalizzazione*, Bologna, Il Mulino, 2000;

FERRARI V., RONFANI P., STABILE S., (a cura di) *Conflitti e diritti nella società transnazionale*, Milano, F. Angeli, 2001;

FISHER R. – URY W., *Getting to yes. Negotiating agreements without giving in*, New York, Penguin Books, 1991;

FISS O.M., *Against settlement*, in *Mediation. Context and challenges*, Springfield, C. Thomas Publisher, 1984;

FODDAI M.A., *Mediazione: oltre l'antico e il moderno*, in www.dirittoestoria.it , 2003, n°2;

FOLBERG J., TAYLOR A., *Mediation: a comprehensive guide to resolving conflicts without litigations*, San Francisco, Jossey-Bass, 1984;

FONDAROLI D., *Illecito penale e riparazione del danno*, Milano, Giuffré, 1999;

FORD D. H., LERNER R.M., *Teoria dei sistemi evolutivi* , Raffaello Cortina Editore, Milano 1995;

FORTI G., *L'immane concretezza. Metamorfosi del crimine e controllo penale*, Milano, Raffaello Cortina, 2002;

FRASER C., *Comunicazione e interazione*, in TAJFEL, S., FRASER H., (Ed) *Introduzione alla psicologia sociale*. Il Mulino, Bologna, 1978;

FULLER L., *Mediation. Its form and functions*, in *Southern California Law Review*, 1971, 44 ss.;

GAGGERO P., *I modelli alternativi di risoluzione delle controversie nel sistema di common law*, in *Documenti Giustizia*, 1994, 375 ss.;

GALTUNG J., *Institutionalized conflict resolution*, in *Journal of Peace Research*, 1965, 349 ss.;

GOLDBERG S.B., SANDER F.E.A., ROGERS N.H., *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, and other Processes*, Little, Brown & Company, Boston-Toronto-London, 1992;

GARAPON A., *I custodi dei diritti. Giudici e democrazia*, Milano, Feltrinelli, 1996;

GATTI U., MARUGO M., *La vittima e la giustizia riparativa*, in *Marginalità e società*, numero monografico sul tema *Rivalutazione della vittima e giustizia riparativa*, 1994, 12 ss.;

-----, *Verso una maggiore tutela dei diritti delle vittime: la giustizia riparativa al vaglio della ricerca empirica*, in *Rassegna italiana di criminologia*, 1992, 487 ss.;

GIACOMELLI S. (a cura di), *La via della conciliazione*, Milano, IPSOA, 2003;

GIULINI P., *Il mediatore: un "terzo uomo"*, in *Marginalità e Società*, 1994, n. 27, 54 ss.;

GUILLAUME-HOFNUNG M., *La médiation*, Paris, P.U.F., 1995 ;

GULLIVER P.H., *Disputes and negotiations. A cross cultural perspective*, Orlando, London, 1969;

HAYNES J., FONG L., HAYNES G., *La mediazione: strategie e tecniche per la risoluzione positiva dei conflitti*, Roma, Edizioni Carlo Amore, 2003;

HULSMAN L., BERNAT DE CELIS J., *Peines perdues. Le systeme pénal en question*, Paris, Le centurion, 1982;

IRTI N., *Fenomenologia del diritto debole*, in BARCELLONA P. (a cura di), *Nuove frontiere del diritto*, Bari, Edizioni Dedalo, 2001;

LEBLOIS-HAPPE J., *La médiation pénale comme mode de réponse à la petite délinquance: état des lieux et perspectives*, in *Rev Sc. Crim*, 1994, n. 3, 524 ss.;

LENZI L., *Poetica della mediazione*, in COSÌ G., FODDAI M.A., *Lo spazio della mediazione*, Milano, Giuffrè, 2003;

LOMBARDI VALLAURI L., Introduzione generale al Convegno su *Le professioni giuridiche come vocazioni*, in *Le professioni giuridiche come vocazioni*, Atti del convegno di Firenze, in *Iustitia*, 1990, 10 ss.;

LÜDERSSEN K., *L'irrazionale nel diritto penale*, in LOMBARDI VALLAURI L., (a cura di), *Logos dell'essere, logos della norma*, Bari, ed. Adriatica, 1999.;

LUFT J., *Dinamica delle relazioni interpersonali*, Milano, Isedi, 1985;

MANTOVANI F., *Diritto Penale*, Padova, Cedam, 2001

MANNOZZI G., *La giustizia senza spada*, Milano, Giuffrè, 2003;

-----, *Mediazione e Diritto penale*, Milano, Giuffrè, 2004;

MARSHALL T. F., *Alternative to Criminal Courts*, Aldershot, Gower, 1985;

MARSHALL T. F., MERRY S., *Crime and Accountability. Victim/Offender Mediation in Practice*, London, HMSO, 1990;

MATTHEWS R., *Informal Justice?*, London, Sage Publications, 1988;

MATURANA H., VARELA F., *L'albero della conoscenza*, Milano, Garzanti, 1987;

MAZZUCATO C., *L'universale necessario della pacificazione. Le alternative al diritto e al processo*, in LOMBARDI VALLAURI L. (a cura di), *Logos dell'essere, Logos della norma*, Bari, Adriatica, 1999;

MESSNER C., *Mediazione penale e nuove forme di controllo sociale*, in *Dei Delitti e Delle Pene* VII,3 2000,pp. 93-111

MESSMER H.–OTTO H.U., *Restorative Justice on Trial*, Dordrecht/Boston/London, Kluwer, 1992;

MESTIZ A. (a cura di), *Mediazione penale: chi, dove, come e quando*, Roma, Carocci 2004;

MOLINARI F., AMOROSO A. (a cura di), *Teoria e pratica della mediazione*, Milano, FrancoAngeli,1999;

MOORE C.W., *The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 1986;

MORINEAU J., *L'esprit de la médiation*, Paris, ERES Trajets, 1998, (trad. It., *Lo spirito della mediazione*, FrancoAngeli, Milano, 2000) ;

NICOSIA P.S., *La tutela extragiudiziale degli interessi: negoziazione, conciliazione, mediazione e arbitrato in Italia*, Piacenza, La Tribuna, 2000;

ODOM E., *The mediation hearing: a primer*, in *Mediation. Context and Challenges*, Springfield, C. Thomas Publisher, 1984;

ORGANIZZAZIONE DELLE NAZIONI UNITE, X Congresso sulla prevenzione del crimine e il trattamento dei delinquenti, Vienna 2000, *Draft on the Basic Principles on Restorative Justice in Criminal Matters*, in www.un.org;

PALENSKI J.E., LAUNER H.M.(a cura di), *Mediation. Contexts and Challenges*, Springfield, C. Thomas Publisher, 1984;

PELIKAN C., *Council of Europe Recommendation n. R. (99)19 concerning mediation in penal matters*, United Nations Crime Congress: Ancillary Meeting, Vienna 2000, in www.restorativejustice.org;

PICARDI P., *Il conciliatore*, in *Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile*, 1984, 1067 ss ;

PICOTTI L., SPANGHER G., (a cura di) *Verso una giustizia penale "conciliativa". Il volto delineato dalla Legge sulla competenza penale del giudice di pace*, Milano, Giuffrè, 2002;

PISAPIA G. (a cura di), *Prassi e teoria della mediazione*, Padova, Cedam, 2000;

PISAPIA G., ANTONUCCI D. (a cura di), *La sfida della mediazione*, Padova, Cedam, 1997;

PONTI G, *Rivalutazione della vittima e giustizia riparativa: una premessa*, in *Marginalità e Società*, numero monografico sul tema *Rivalutazione della vittima e giustizia riparativa*, 1994, 7ss.;

-----, *Tutela della vittima e mediazione penale*, Milano, Giuffrè, 1995;

RESTA E., *Il diritto fraterno*, Roma-Bari, Laterza, 2002;

-----, *La certezza e la speranza: saggio su diritto e violenza*, Roma-Bari, Laterza, 1996;

ROULAND N., *Antropologia giuridica*, Milano, Giuffrè, 1992;

SANTORO E., *Carcere e società liberale*, Giappichelli, Torino, 2004;

SBRICCOLI M., *Giustizia criminale*, in *Lo Stato moderno in Europa*, FIORAVANTI M. (a cura di), Roma-Bari, Laterza, 2002;

SCAPARRO F., (a cura di) *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzione alternativa delle controversie*, Milano, Guerini e Associati, 2001;

SCARDACCIONE G., *Mediazione penale*, Milano, Giuffrè, 1998;

SIX J.-F., *Le temps des Médiateurs*, Paris, Edition du Seuil, 1990 ;

UMBREIT M., *A Humanistic Mediation Model: Moving to a Higher Plane*, in *Victim-Offender Mediation Association Quarterly*, 1996, n. 7, p. 1 ss.;

-----, *Handbook of Victim Offender Mediation*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001;

UMBRIGHT V.H., *Multilateral mediation. Practical experiences and lessons*, Dordrecht, Martinus Nijhoff Publishers, 1988;

URY W., BRETT J.M., GOLDBERG S.B., *Getting Disputes Resolved*, San Francisco, Jossey-Bass, 1988;

VIANELLO F., *Diritto e mediazione, per riconoscere la complessità*, Milano, FrancoAngeli, 2004;

VICTIM-OFFENDER-ASSOCIATION, *Recommended Ethical Guidelines*, 1998, in www.restorativejustice.org;

WARHGIG P., *Non-professional conflict resolution*, in *Mediation. Context and challenges*, Springfield, C. Thomas Publisher, 1984;

WIESNET E., *Pena e retribuzione: la riconciliazione tradita. Sul rapporto tra cristianesimo e pena*, Milano., Giuffrè, 1987;

WITTGENSTEIN L., *Ricerche filosofiche*. Torino, Einaudi, 1967;

WRIGHT M., GALAWAY B.(eds), *Mediation and criminal justice. Victims, offenders and community*, London, Sage Publications, 1989;

ZAGREBELSKY G., *Il diritto mite*, Torino, Einaudi, 1992;