



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero
dell'Università
e della Ricerca



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

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>

L'insegnamento della mediazione a Bologna: dalle sue origini alle sfide future*

ELENA GABELLINI

Ricercatrice *tenure track* in Diritto processuale civile, Dipartimento di Scienze Giuridiche, Università di Bologna, IT

SOMMARIO: 1. Le origini dell'insegnamento. – 2. Dal “seminario Tecniche e competenze della negoziazione e della *advocacy mediation*” al seminario “Apprendere le tecniche di negoziazione e mediazione dei conflitti: un percorso laboratoriale”. – 3. L'insegnamento “Negoziazione e Mediazione”. – 4. Osservazioni conclusive.

PAROLE CHIAVE: *Mediation; Negotiation; Conflict Resolution; University*

1. Le origini dell'insegnamento – A Bologna, l'insegnamento della mediazione trae origine da una brillante intuizione della prof.ssa Chiara Giovanucci Orlandi, condivisa dalla prof.ssa Elena Zucconi Galli Fonseca, che, grazie alla preziosa collaborazione dell'avv. Ana Uzqueda, ha consentito di introdurre gli studenti a questa materia già a partire dall'a.a. 2012/2013. Il seminario, a frequenza obbligatoria, di diciotto ore, ha trovato, però, il suo ingresso tra le materie opzionabili dagli studenti del V anno a partire dall'a.a. 2016/2017.

Il seminario era seguito da una cerchia limitata, ma molto motivata, di studenti, specialmente da coloro a cui era stato già posto in evidenza, attraverso il dialogo intrapreso in seno ai c.d. corsi tradizionali, il valore pluralistico del concetto di giustizia.

Il seminario, già dalle sue origini, si connotava per un approccio corale all'insegnamento della negoziazione e della mediazione: infatti le lezioni di stampo prettamente giuridico si coniugavano a lezioni pratiche, aventi per lo più aspirazione laboratoriale. Quest'ultima, inoltre, trovava massimo sviluppo nella fase finale, connotata da una gara di mediazione tra gli studenti partecipanti.

* Il presente scritto costituisce la trascrizione della relazione che ho svolto in data 10 ottobre 2024 all'interno della «*International Conference on Group Conflict Resolution*», che si è tenuta presso il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Bologna nelle giornate del 10 e 11 ottobre 2024.

2. Dal seminario «Tecniche e competenze della negoziazione e della *advocacy mediation*» al seminario «Apprendere le tecniche di negoziazione e mediazione dei conflitti: un percorso laboratoriale» - La struttura dell'insegnamento della mediazione è rimasta sostanzialmente invariata sino all'a.a. 2021/2022. In concomitanza con il vento di cambiamento portato dalla Riforma Cartabia, la prof.ssa Zucconi Galli Fonseca, dando attuazione a una idea maturata già da tempo, ha deciso, coinvolgendomi, di rivedere l'organizzazione di detto insegnamento al fine di meglio valorizzarlo e soprattutto farlo conoscere a una cerchia più ampia di studenti.

Limitate dai vincoli caratterizzanti la struttura del corso di studi in giurisprudenza, abbiamo deciso di lasciare inalterata la struttura seminariale dell'insegnamento, valorizzandone al contempo l'approccio laboratoriale. Prendeva, quindi, forma il seminario "*Apprendere le tecniche di mediazione e negoziazione dei conflitti: un percorso laboratoriale*". Vi era, infatti, l'idea, anche alla luce delle esperienze in parte maturate nei precedenti anni, che il seminario fosse solamente il primo *step* nella formazione dello studente in materia di negoziazione e mediazione dei conflitti. Essa, infatti, poteva essere arricchita, qualora il discente lo avesse desiderato, attraverso la partecipazione alle competizioni studentesche, mediante lo svolgimento di tirocini curriculari e, da ultimo, mediante la sua partecipazione attiva a progetti incentrati sulla mediazione.

Infatti, il progetto U.D.R. (*University Dispute Resolution*), all'interno del quale si inserisce l'odierno convegno, si accosta ad un altro progetto di terza missione, già presente da diversi anni all'intero del Dipartimento di Scienze Giuridiche. Si tratta un accordo di collaborazione tra quest'ultimo e una serie di enti pubblici e privati locali, finalizzato alla promozione della cultura e dell'istituto della mediazione. Esso è rivolto a studenti delle scuole superiori, laureandi, specializzandi e dottorandi dei Corsi giuridici del Dipartimento di Scienze Giuridiche e docenti delle scuole superiori.

Tornando, invece, al seminario si era deciso, però, di spostare l'insegnamento tra quelli opzionabili a partire già dal terzo anno, consentendo, dunque, a una platea oggettivamente più ampia di poterlo scegliere.

Al contempo, al fine di attribuire effettivo valore al percorso di apprendimento degli studenti e far comprendere che lo studio delle tecniche di negoziazione e mediazione hanno la medesima valenza degli

insegnamenti tradizionali, avevo deciso, in qualità di nuova titolare del seminario, di modificare la modalità di valutazione del discente. Infatti, al termine del percorso laboratoriale istituzionale, lo studente non otteneva più una mera idoneità come accadeva sino a questo momento, ma una valutazione numerica vera propria che andava a incidere direttamente nel suo *curriculum*. Tale valutazione, peraltro, enfatizzava un momento di verifica che trovava attuazione anche attraverso una prova corale. Infatti, accanto a una valutazione delle nozioni giuridiche/negoziali svolta attraverso un esame scritto, agli studenti veniva sempre chiesto di mettere alla prova le abilità conseguite durante il percorso didattico compiuto, simulando un incontro di mediazione. In tale modo diveniva oggetto di valutazione anche la capacità del singolo studente di saper lavorare in gruppo, che, come sappiamo, oggi, rappresenta una competenza trasversale imprescindibile.

Questi due cambiamenti hanno determinato un effetto dirompente: nel primo anno di questa nuova formula si sono iscritti al seminario, con frequenza obbligatoria, circa cinquecento studenti. Un numero incredibile che, se da un lato, ha raggiunto, o meglio ampiamente superato lo scopo prefigurato, dall'altro, ovviamente, ha posto in crisi il metodo laboratoriale che lo fondava.

Diversamente, quest'ultimo riusciva a trovare ampia realizzazione all'interno del percorso di preparazione per le competizioni studentesche, la cui attività didattica era rivolta essenzialmente a sei studenti. Questi ultimi, avendo a disposizione inevitabilmente più tempo, riuscivano a meglio focalizzare cosa volesse dire studiare il fenomeno conflittuale e il ruolo degli interessi delle parti all'interno del medesimo. Inoltre, erano in grado di meglio cogliere le varie fasi in cui la mediazione si articola, l'effettivo ruolo giocato al tavolo mediativo dalle parti e dagli avvocati. Soprattutto, ho avuto modo di constatare, durante gli anni di insegnamento all'interno del seminario, che, nonostante gli ampi sforzi svolti anche dall'avv. Ana Uzqueda durante le esercitazioni, il ruolo rivestito dagli avvocati all'interno del tavolo mediativo non veniva da tutti adeguatamente compreso o interiorizzato.

Infatti, la figura dell'avvocato veniva percepita dai ragazzi come un qualcosa di accessorio rispetto alle parti che vivono il conflitto, probabilmente anche alla luce dell'inevitabile pre-giudizio che lo studente di giurisprudenza (ma, in verità, non solo) ha nei riguardi di questa figura,

vista come soggetto che si pone tradizionalmente in una dimensione avversariale rispetto l'altra parte.

Inoltre, in questa dimensione didattica quell'inevitabile intreccio fra diritto e l'aspetto comunicativo riusciva a produrre il suo reale frutto. In particolare, gli studenti, obbligati a intraprendere un'interazione rispettosa e dinamica con la loro potenziale controparte ai fini della competizione, comprendevano e soprattutto attuavano il c.d. "ascolto attivo" e, quindi, concretamente lavorano per il raggiungimento di un obiettivo comune.

Questo spazio privilegiato consentiva, a tutti i partecipanti alla competizione, di mettere a fuoco cosa volesse dire approcciarsi al conflitto da protagonista, senza subirlo, al fine di trovare coralmemente soluzioni che sapessero, "aggiungere valore" alla soluzione della controversia.

3. L'insegnamento «Negoziazione e Mediazione» - L'utilità concreta che offre questa modalità didattica, ancora attualmente esistente all'interno dell'offerta formativa, mi ha portato ad attribuirle un ruolo centrale all'interno del nuovo corso sulla negoziazione e mediazione che si inaugura all'interno di questo anno accademico.

E, quindi, arriviamo all'oggi. Infatti, il desiderio di fornire una formazione in grado di rispondere alle sollecitazioni dei tempi, che impongono sempre più di far accostare i futuri giuristi ad una visione integrata di giustizia, idonea ad abbracciare vie a-giurisdizionali e giurisdizionali, come da ultimo testimonia anche la stessa legge modello europea del processo civile, unita alla consapevolezza che oramai il seminario, alla luce dei grandi numeri che tendeva ad intercettare, non fosse più in grado di offrire una adeguata risposta alla domanda di conoscenza proveniente proprio dagli studenti, ha portato all'attivazione di un corso di quarantotto ore dedicato esclusivamente alla negoziazione e mediazione dei conflitti.

Quali sono le peculiarità di tale corso. Il corso beneficia, inevitabilmente, dell'esperienza maturata, potenziandone gli aspetti.

In primo luogo, si tratta di un insegnamento che vive di una vita autonoma rispetto a quello, oramai storico, del diritto dell'arbitrato interno e internazionale, nella consapevolezza che se il secondo è in grado di fornire una giustizia fungibile rispetto a quella statuale, il primo offre una giustizia complementare rispetto a quella arbitrale (oltre che giurisdizionale). Al contempo, il nome del corso enfatizza come lo studio della mediazione non

possa prescindere da quello della negoziazione, ma non si riduca solo a quello.

Il corso sulla negoziazione e mediazione ha, così come già l'aveva il seminario, una vocazione necessariamente multidisciplinare e interdisciplinare: la sfida, che il corso deve essere in grado di affrontare, è quella di condensare in un unico contenitore didattico una pluralità di punti di vista, e quindi di voci, al fine di garantire al discente la possibilità di affacciarsi a diversi approcci che il ricorso professionale alla mediazione inevitabilmente impone.

Per tale ragione ho immaginato di dividere l'insegnamento in tre moduli, che rispecchiano idealmente i famosi tre saperi che, come pongono in luce, a livello internazionale, le agenzie formative, devono caratterizzare l'apprendimento: il sapere, il saper fare e il sapere essere.

Il primo modulo è orientato a fornire agli studenti la dimensione normativa della mediazione e della negoziazione.

Esso si focalizza, inizialmente, nello studio del fenomeno conflittuale e del ruolo degli interessi delle parti quali elementi propulsori del suo sorgere. Da questa prospettiva, si vuole enunciare le possibili strade che il conflitto può imboccare e successivamente analizzare la disciplina normativa della mediazione e negoziazione assistita nello spazio giuridico interno, europeo e internazionale.

Il secondo modulo, che ho qualificato come attuativo, si pone l'obiettivo di fornire al discente gli strumenti del "saper fare": in tale dimensione si manifesta la vocazione interdisciplinare dell'insegnamento della mediazione. Nell'apprendere il saper fare inevitabilmente il diritto si intreccia con le altre scienze sociali, prima di tutto quella comunicativa.

In questa fase appare ineludibile non solo il contributo necessario degli operatori pratici (come ha dimostrato il valore aggiunto che la presenza di una mediatrice/formatrice come l'avv. Uzqueda ha sempre dato all'interno del seminario e che anche in questa sede si rinnova) ma soprattutto quello di esperti di discipline differenti.

Inoltre, la dimensione attuativa non può prescindere da uno sguardo comparatistico: l'esperienza maturata dall'aver ospitato, qualche anno fa, presso il Dipartimento di Scienze Giuridiche, una competizione internazionale, mi ha mostrato la ricchezza, soprattutto ai fini di questo insegnamento, di una visione che non si arresti solo ai confini nazionali.

Infine, il terzo modulo, di ampio respiro, si connota per una valenza laboratoriale al fine di fare in modo che, unitamente al consolidamento del

“sapere fare”, il discente possa acquisire soprattutto il “sapere essere”, ovvero il sapere essere un giurista che, in modo oculato, sappia far comprendere ai suoi interlocutori, prima di tutto l’eventuale suo cliente, cosa voglia dire gestire il proprio conflitto in autonomia e possa trasmettere un rinnovato concetto di giustizia, che non si basi solo sull’alternatività tra le due strade, contenziosa e consensuale, ma sappia valorizzare la loro complementarietà e coesistenza.

Da qui, l’ulteriore sfida a cui si apre il corso sulla negoziazione e mediazione dei conflitti: esso non solo è rivolto agli studenti del quinto anno, che sono quasi alla conclusione del loro percorso di studi, ma anche a quelli che attualmente stanno frequentando il secondo anno, studenti che ancora non hanno incontrato nel loro cammino lo studio del processo e che, quindi, ancora non sono influenzati dalla prospettiva dei decidenti e dal funzionamento delle procedure.

Il mio intento è di avere la possibilità di introdurli da subito alla polivalenza del concetto di giustizia e al valore che, in generale, una scelta consensuale, a prescindere dallo strumento che si deciderà di adottare, è in grado di produrre nella determinazione della sorte della lite.

In questo scenario si inserisce perfettamente il Progetto U.D.R. che ospita l’odierno convegno. Questo ultimo non solo pone in luce tale aspetto, ma evidenzia come la necessità della diffusione della cultura della mediazione non sia circoscritta solo al corso di laurea in giurisprudenza. Esso, infatti, è rivolto a tutti gli studenti dell’Ateneo bolognese nella evidente consapevolezza che, seppure il conflitto trovi il suo terreno di elezione nel diritto, non vive solo in esso.

4. Osservazioni conclusive. – Arrivo, e così concludo, all’ultima più grande sfida: essa non riguarda solo l’Università di Bologna, ma, in verità, è propria di tutti gli atenei italiani. Mi riferisco a quella relativa all’introduzione all’interno di tutti i corsi di laurea di un insegnamento sulla mediazione e negoziazione dei conflitti.

ABSTRACT: This paper describes the origins and evolution of the teaching of negotiation and mediation at the Department of Legal Sciences of the University of Bologna, highlighting its strengths and weaknesses.