

10 LA NEGOZIAZIONE

10.2. LE TECNICHE UTILIZZATE DAL MEDIATORE FAMILIARE

La negoziazione costituisce la fase centrale del percorso di mediazione familiare: in questa fase il mediatore, con il supporto di specifiche tecniche, ha come obiettivo che i genitori si confrontino fra loro su tutti i temi oggetto di disaccordo e sui quali devono trovare soluzioni condivise.

Modalità di svolgimento della mediazione familiare nella fase di negoziazione

Gli incontri nella fase di negoziazione sono caratterizzati dalla ritualità presente in tutta la mediazione

1. apertura e ripresa: il mediatore accoglie i genitori e riprende i contenuti del colloquio precedente
2. negoziazione: i genitori lavorano alla ricerca di accordi
3. conclusione: il mediatore riassume ciò che è stato fatto nell'incontro e ci si accorda per il colloquio successivo.

Frequenza degli incontri nella fase di negoziazione

A differenza della prima fase, nel corso della negoziazione può essere utile allungare l'intervallo di tempo tra un colloquio e l'altro (ad es. ogni 15 gg. o anche più) per permettere ai genitori di sperimentare le soluzioni trovate nella stanza di mediazione.

Il mediatore familiare nella fase di negoziazione

- mette a fuoco il problema e lo definisce nelle linee essenziali. Il mediatore ascolta con attenzione, sintetizza, identifica (chiedendo conferma ai presenti) qual è il tema da trattare, eventualmente riformula il problema dal punto di vista dei due genitori tenendo presenti i sentimenti di ciascuno in relazione a questo tema
- rispetta le regole. Il mediatore si pone sempre come modello di buona comunicazione: ascolta, riformula, non interrompe, non si sovrappone alla persona che sta parlando. Si fa garante del fatto che ciascuno dei due possa esprimere opinioni, punti di vista, sentimenti e che ognuno possa riuscire a concludere il proprio discorso senza interruzioni e senza pressioni da parte dell'altro
- differenzia le informazioni rilevanti da quelle irrilevanti. Il mediatore attiva la propria capacità di sintesi. Quando i genitori affrontano un tema, spesso, tendono a divagare e ad aggiungere particolari irrilevanti per il lavoro che si sta facendo. Compito del mediatore è quello di riassumere ciò che i genitori dicono, includendo solo le opinioni, i fatti, i sentimenti più importanti e i particolari essenziali
- riequilibra il potere. Deve essere compito del mediatore dare voce eventualmente alla parte più debole, più timida, più chiusa o meno capace di esprimere ciò che pensa. Il mediatore deve stimolare entrambe le parti, e, se è il caso, più una che l'altra, a esternare il proprio pensiero. E' un lavoro da fare già nei primi colloqui, ma diventa essenziale nella fase di negoziazione, perché in questa fase i genitori prendono le decisioni a cui è importante che partecipino in ugual misura
- invita a restare sulla questione che si sta affrontando. Il mediatore, per consentire che la negoziazione funzioni, deve aiutare i genitori a evitare il ritorno al passato, lo scambio di accuse, la ricerca di colpevoli ecc.. Se da una parte, in questa fase, l'emotività è meno forte e meno dirompente, è anche vero che alcune questioni possono ancora far male e quindi causare il ritorno a una conflittualità più accesa
- riconosce, esplicita, circonda le aree di accordo e di disaccordo. Il mediatore deve individuare insieme ai genitori e rendere visibili ai loro occhi quali sono i punti in comune (basi di potenziali accordi) e quali le differenze (su cui si dovrà lavorare) relativamente al problema in oggetto

- è attento a interessi e bisogni di tutte le parti interessate. Il mediatore durante la negoziazione aiuta i genitori a non trascurare le esigenze di nessuno, in modo che i vantaggi e gli svantaggi di una possibile soluzione siano ugualmente ripartiti (sia per i figli che per i genitori)
- valorizza ogni accordo raggiunto, seppur piccolo. Ogni volta che si raggiunge un accordo, il mediatore sottolinea il risultato ottenuto e i benefici che ne derivano sia per i genitori che per i figli, in modo da valorizzare il lavoro dei partecipanti e accrescere la loro fiducia in un esito positivo della mediazione
- può utilizzare, quando c'è un momento di impasse, criteri di equità indipendenti dalle parti. Quando si deve risolvere un problema che vede i genitori su due posizioni diametralmente opposte e non si riesce a smuovere la situazione (es: dire la verità ai figli) si può ricorrere alla psicologia, alla pedagogia ecc. per fornire elementi utili o parametri di base che aiutino nella decisione. Nel caso ci siano già delle decisioni di un giudice o accordi omologati da un tribunale, queste possono essere considerate un elemento oggettivo, un dato di realtà dal quale partire per la negoziazione
- ascolta più che condurre. Il mediatore evita di intervenire direttamente lasciando lavorare i genitori alla ricerca delle *loro* soluzioni
- sta attento a che gli accordi
 - non siano troppo *vaghi*, perché possono dar luogo a possibili fraintendimenti
 - siano la risultanza del *reale convincimento* di ciascun genitore
 - vengano verificati alla *prova dei fatti* per capire se sono funzionali o se vanno modificati
- problematizza la situazione: In presenza di accordi presi troppo facilmente, aiuta i genitori a concentrarsi su tutte le componenti della questione, anche su possibili svantaggi non valutati attentamente in precedenza. Meglio buttare a mare un accordo raggiunto, che lavorare per niente e poi far naufragare la soluzione alla prova dei fatti
- non si ferma alle due proposte iniziali dei genitori. Il mediatore deve cercare di far spostare i genitori dalle loro posizioni iniziali aiutandoli a capire che ci può essere un ventaglio di soluzioni alternative tra le quali individuare quella più appropriata
- non interviene con proposte sue ma stimola i genitori a proporre le loro soluzioni. Nella fase iniziale il mediatore lavora con i genitori per far emergere varie alternative di soluzione. Se dopo il lavoro comune i genitori restano ancorati alle loro proposte, spesso antagoniste, il mediatore può aggiungere la propria soluzione al ventaglio delle tante da considerare, specificando che la sua è dettata dall'esperienza come mediatore ed ha lo stesso valore delle altre. Per evitare che venga presa subito come buona, può essere utile proporre più di un'alternativa.
- invita i genitori a valutare i vantaggi e gli svantaggi di ogni soluzione. Si lavora ragionando sulle possibili conseguenze del mettere in pratica una soluzione piuttosto che un'altra; attraverso una serie di domande, il mediatore analizza i dettagli della decisione, ne evidenzia gli aspetti potenzialmente critici, la riferisce alla situazione contingente, facendo riflettere i genitori sulle ripercussioni effettive
- sollecita i genitori a discutere di questioni concrete, realistiche e percorribili. Ad esempio, il mediatore evita che i genitori ragionino in astratto su stili educativi diversi, ma li aiuta a decidere sulla validità o meno di *quella* regola educativa, per *quel* bambino, in *quel* contesto.
- può ricorrere ai colloqui individuali. In caso di impasse il mediatore può utilizzare i colloqui individuali per tentare di sbloccare la situazione e procedere con il negoziato. (vedi "colloqui individuali in corso di mediazione).
- è attento alle modalità di confronto fra i genitori (linguaggio verbale e non verbale, linguaggio analogico). Il mediatore incoraggia le parti a guardarsi e a parlarsi direttamente durante l'incontro. Chiede a ciascuno di ascoltare senza mai interrompere l'altro e di valutare se c'è qualcosa in quello che l'altro dice che può condividere.
- invita ad usare principalmente frasi in positivo. Il mediatore aiuta i genitori a lavorare in modo costruttivo, valorizzando le loro intenzioni a fare più che quelle a non fare

- fa il punto della situazione. Dopo i vari passaggi della negoziazione, il mediatore fa una sintesi di quanto emerso (sempre utilizzando le parole dei genitori), chiedendo conferma della correttezza di quanto esposto.
- può dare il “compito a casa”. Il tempo tra un incontro e l'altro deve essere sfruttato e utilizzato in modo costruttivo. A chiusura di un colloquio si possono individuare alcuni compiti che i genitori si impegneranno a fare prima del colloquio successivo in modo da renderlo maggiormente proficuo (ad es. a fronte di soluzioni antagoniste, il compito potrebbe essere quello di pensare a qualche altra soluzione attuabile sulla quale continuare il confronto nel colloquio successivo)
- pone soprattutto domande a risposta aperta. Ad esempio, non <<le piace X?>>, ma <<cosa pensa di X?>>
- facilita il passaggio dal confronto tra posizioni a quello tra interessi fino alla ricerca e all'individuazione degli interessi comuni
- riconosce i punti di vista differenti, non li ignora
- utilizza la tecnica del silenzio intenzionale per dare alle parti il tempo di riflettere prima di parlare e dopo
- sposta l'attenzione sul punto di vista del bambino quando i genitori sembrano averlo perso di vista
- chiarisce posizioni pretestuose e di principio
- valorizza il confronto, evidenziando possibili e concrete conseguenze negative del permanere dello scontro
- può prendere appunti, se necessario, ma sempre condividendoli con i genitori
- può utilizzare la lavagna a fogli mobili. Vedere proiettati i pensieri e le parole assume un diverso significato psicologico

Il mediatore familiare nella fase di negoziazione NON

- utilizza un linguaggio poco comprensibile, con vocaboli tratti dal gergo tecnico
- pensa più a quello che deve dire piuttosto che rimanere concentrato su ciò che dicono le parti
- spinge le parti ad adottare i propri valori o a scegliere la soluzione che lui ritiene essere la migliore
- svolge interrogatori incrociati come se fosse in tribunale
- trasforma la mediazione in consulenza
- entra nel negoziato invece di favorire la negoziazione tra le parti
- protegge eccessivamente una parte o critica l'altra perdendo l'imparzialità
- giudica le parti
- si mostra meravigliato, sorpreso, scandalizzato, per quanto stanno dicendo i genitori
- dà consigli
- fa il moralizzatore
- si trasforma in psicologo interpretando i comportamenti
- assume un atteggiamento dominante
- perde il controllo della seduta: rispetto al conflitto, rispetto al tempo etc.
- chiude l'incontro dando la sensazione ai genitori di non aver concluso nulla. Anche se non si è giunti a un accordo si può dire: <<Oggi ci fermiamo perché il tempo dell'incontro è finito e la prossima volta continuiamo a cercare una soluzione. Nel frattempo ragioniamo tutti e tre: io non cerco soluzioni, ma penso alla situazione>>