

4. LA COMUNICAZIONE

4.1. IL MEDIATORE COME FACILITATORE DELLA COMUNICAZIONE

Quando il mediatore entra in scena la sua azione ha l'obiettivo di modellare continuamente i comportamenti comunicativi delle parti.

Il mediatore/facilitatore si occupa soprattutto delle **modalità** della comunicazione e non del contenuto (che ovviamente sta a cuore alle parti ma rispetto al quale il facilitatore si astiene dall'intervenire) promuovendo modalità di comunicazione che consentano a tutte le parti di partecipare attivamente alla discussione.

Il mediatore/facilitatore ha quattro funzioni

- 1) incoraggiare la partecipazione di tutti
- 2) promuovere la capacità di comprendere il punto di vista dell'altro
- 3) Incoraggiare soluzioni soddisfacenti per tutti
- 4) fare in modo che i genitori apprendano modalità di comunicazione funzionali a gestire situazioni conflittuali utili anche per il futuro

Il mediatore/facilitatore raggiunge buoni risultati

- ponendo domande aperte, ovvero domande in cui le modalità di risposta non sono specificate a priori dal mediatore; un facilitatore fa domande che invitano le parti a riflettere e a condividere
- incoraggiando e rendendo equilibrata la partecipazione, sollecitando il genitore più taciturno a esporre il proprio punto di vista sulle varie questioni affrontate
- facendo in modo di non 'andare fuori tema' nella discussione e di non lasciar sfuggire alle domande con risposte evasive o fumose.
- facendo spesso 'il punto' nel corso della discussione e riassumendo i temi principali affrontati al termine di ogni incontro
- riconoscendo i punti di vista differenti
- facendo attenzione alle questioni sensibili
- ascoltando più che parlando (utilizzando l'ascolto attivo, vedi par. 4.2)
- richiamando con garbo ma con fermezza al rispetto delle 'regole' della mediazione
- utilizzando tecniche come il silenzio intenzionale per dare alle parti il tempo di riflettere prima di parlare e dopo.

Il mediatore quindi deve:

- costruire/ricostruire una comunicazione efficace (vedi par. 4.2);
- fornire un buon modello di comunicazione
- ascoltare e riformulare
- confermare, attraverso l'ascolto attivo, di aver ascoltato e compreso il bisogno e gli stati d'animo dei genitori

Gli ostacoli a una buona comunicazione sono

- comandare, imporre
- criticare
- minacciare
- moralizzare
- inquisire
- ridicolizzare
- analizzare
- assecondare
- consolare
- consigliare
- cercare di persuadere
- cambiare argomento