

4. LA COMUNICAZIONE

4.2. CAPIRE E FARSI CAPIRE: COMUNICARE CON EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il mediatore e i genitori devono riuscire a stabilire una comunicazione **efficace** ed **efficiente**.

Cosa si intende per efficace

Per efficace intendiamo il metodo capace di raggiungere l'obiettivo prescelto. Non è importante trovare il miglior modo di raggiungere tale fine, non importa se nel raggiungerlo sprechiamo risorse. L'importante è raggiungerlo.

Cosa si intende per efficiente

Efficiente è invece il metodo migliore per raggiungere un dato fine. E con migliore vogliamo intendere quello che garantisce l'uso ottimale delle risorse a disposizione, senza commettere sprechi.

Gli strumenti a disposizione del mediatore per stabilire una comunicazione efficace ed efficiente sono

1. l'espressione efficace (farsi capire) caratterizzata da
 - chiarezza
 - semplicità
 - sintesi
 - linearità
 - concretezza
 - rispetto dell'altro (prospettiva)
 - modalità "equilibrata" (tono, atteggiamento, tempo)
2. l'empatia: essere empatici vuol dire recepire lo schema di riferimento interiore di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti. Significa perciò sentire la ferita o il piacere di un altro come lui lo sente, e di percepirne le cause come lui le percepisce, ma senza mai identificarsi con l'altro dimenticando che è come se io fossi ferito o provassi piacere. Se questa qualità di come se manca, allora lo stato è quello dell'identificazione.
3. la capacità di lavorare con (non su o per) i genitori e con ciò che portano in mediazione
4. l'ascolto attivo (empatico o riflessivo), cioè un modo di ascoltare interamente centrato sull'altra persona, caratterizzato da
 - attenzione
 - imparzialità e apertura (non prendere posizione sulle questioni in discussione)
 - circolarità della comunicazione
 - concentrazione
 - disponibilità
 - empatia ((capacità di accogliere persone ed emozioni)
 - rielaborazione/riequilibrio
 - partecipazione
 - rispetto

- tolleranza
- riformulazione
- riconoscimenti/valorizzazione
- incoraggiamenti
- rispecchiamento dei sentimenti
- sospensione del giudizio (per fare questo è importante essere consapevoli dei propri valori e modelli di riferimento)

Nella pratica il mediatore adopera l'ascolto attivo

- non interrompendo
- non cambiando argomento
- non ripetendo o ripassando mentalmente ciò che deve dire o fare
- non interrogando
- non mettendosi in cattedra
- non dando consigli
- facendo da specchio e da cassa di risonanza delle parole dell'interlocutore così che quest'ultimo possa sapere cosa è stato compreso di ciò che è stato detto e di ciò che si sta provando (fare capire che si capisce)
- ascoltando il 70% e parlando il 30% del tempo
- approfondendo con domande per capire meglio
- non contraddicendo l'interlocutore

I benefici dell'ascolto attivo sono

- Formazione di un clima di fiducia e rispetto
- Possibilità per i confliggenti di esprimere le proprie emozioni;
- Riduzione delle tensioni;
- Incoraggiamento allo scambio di informazioni;
- Creazione di un ambiente sicuro, favorevole alla soluzione collaborativa dei problemi.

Le premesse per una buona comunicazione negoziale sono

- **uno spazio di ascolto:** uno spazio di ascolto in cui si evidenzia la capacità del mediatore di entrare in comunicazione con ciascuna delle parti in conflitto e di stimolare questa stessa capacità nei genitori affinché cessi il 'dialogo tra sordi'
- **il tempo :** il tempo del mediatore è sempre misurato, ma non nel senso che deve andare di fretta.

Talvolta si tratta di accelerare senza tuttavia forzare; tal'altra bisogna procedere passo dopo passo, senza precipitare. L'intento è comunque di provocare una libera elaborazione della soluzione da parte dei due genitori, senza esercitare pressioni che rischiano di limitare la libertà di una o di entrambe le parti

- **un accordo che non prevede perdenti:** il mediatore può e deve proporre un itinerario e una strategia che portano a una conclusione che non veda una parte vincente e una perdente. Il consenso che accompagna una buona conclusione non nega le differenze ma elabora e diffonde valori comuni il cui rispetto permette la gestione pacifica delle differenze.