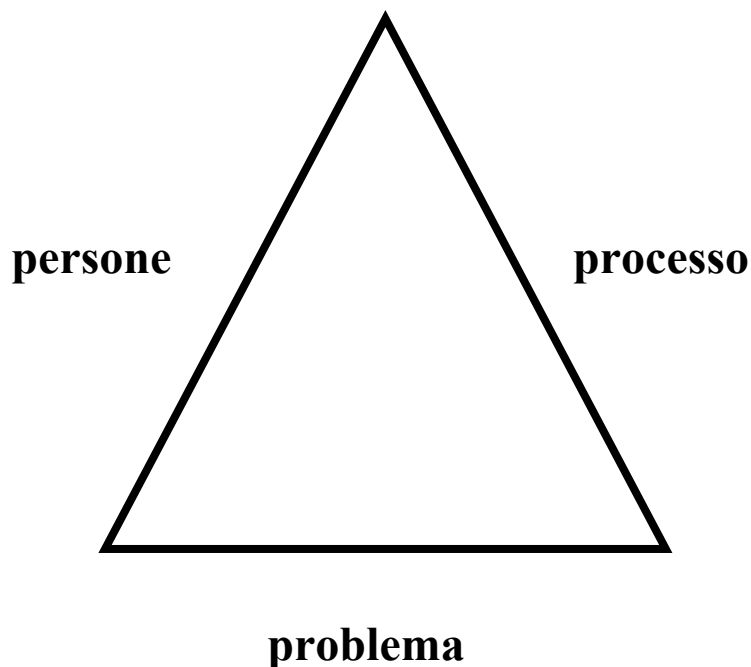


L'ARMAMENTARIO DEL MEDIATORE

1. Triangolo del conflitto

[lavagna]



SOSTENERE LE PERSONE
CONTROLLARE IL PROCESSO
RISOLVERE IL PROBLEMA

Sapere cosa fare quando si affronta uno dei lati del problema dà al mediatore un'ampia gamma di opzioni in ogni momento.

Facciamo un esempio:

[sottogruppi]

le parti cominciano ad urlare l'una contro l'altra

Il mediatore può tentare una di queste risposte:

- sostenere le persone:

ad esempio:

E' comprensibile che entrambi siate coinvolti emotivamente in questa questione e che si possa essere furiosi per ciò che l'altro/a ha fatto. Ma io sono qui proprio perché possiate trovare un accordo giusto senza bisogno di urlare per farsi

ascoltare. Nessuno è contento per come vanno le cose. Quindi prendiamo un bel respiro profondo e vediamo se possiamo uscire fuori da questa situazione. Cominciamo con qualcosa su cui siete abbastanza d'accordo...

- **controllare il processo:**

ad esempio:

Basta! Grazie. Ora, ho bisogno del vostro impegno a non urlare più. Lo avete fatto per mesi e credo siate venuti qui perché urlare non funziona, non porta a nulla di buono. Siete d'accordo? Bene, ricominciamo e ciascuno di voi esponga di nuovo il suo punto di vista senza interruzioni. Io voglio ascoltare anche se a voi non piace quello che sentite. Io mi impegno a fare in modo che ognuno di voi abbia il tempo necessario per rispondere.

- **risolvere il problema:**

ad esempio:

Mamma mia, questo è davvero un tema scottante, no? Dato che urlare non ci porta da nessuna parte, facciamo qualche passo indietro e riassumiamo ciò che vi sta più a cuore in modo da essere sicuri che tutti abbiano compreso. Quindi suggerisco che prendiamo soltanto una parte del problema (ad esempio, l'orario di rientro dopo la visita al padre) ed esaminiamo cinque o sei possibilità alternative fino a trovare quella che soddisfa entrambi.

Il nostro primo istinto è quello di entrare in contatto con le parti? O quello di riportare ordine nel processo? O di raccogliere più informazioni e qualche punto d'accordo? Tutte queste strategie possono funzionare, ma sta al mediatore avere la necessaria sensibilità per scegliere l'una piuttosto che l'altra.

2. Sostenere le persone

2.1. Una buona attenzione

2.1.1. Perché è necessaria una buona attenzione.

Prestare attenzione significa ascoltare e osservare ciò che avviene riducendo al minimo la distrazione che proviene dal corso dei nostri pensieri. Prestare un'attenzione rispettosa NON significa che siamo d'accordo con chi sta parlando ma che ci stiamo concentrando sulla persona che parla più che sulla risposta che noi daremo.

Essere attenti è essenziale per i mediatori; tutte le altre sue abilità scaturiscono da questa sua capacità di ascoltare, di essere presente qui e ora. Una buona attenzione aiuta ad afferrare rapidamente i punti più importanti e le dinamiche interpersonali della situazione, così che è possibile intervenire con maggiore saggezza e tempestività. Un buon ascolto costruisce il rapporto con le parti e le incoraggia ad essere disponibili. Inoltre, aiuta chi parla perché è più facile pensare ed articolare il proprio punto di vista quando nessuno ti interrompe o ti contesta.

Un vantaggio più sottile dell'attenzione prestata dal mediatore consiste nella creazione di un'atmosfera che favorisce l'ascolto reciproco delle parti stesse. Il nostro obiettivo finale è che le parti si ascoltino davvero, che espandano la propria ristretta sfera di attenzione fino ad includervi gli altri e i loro punti di vista.

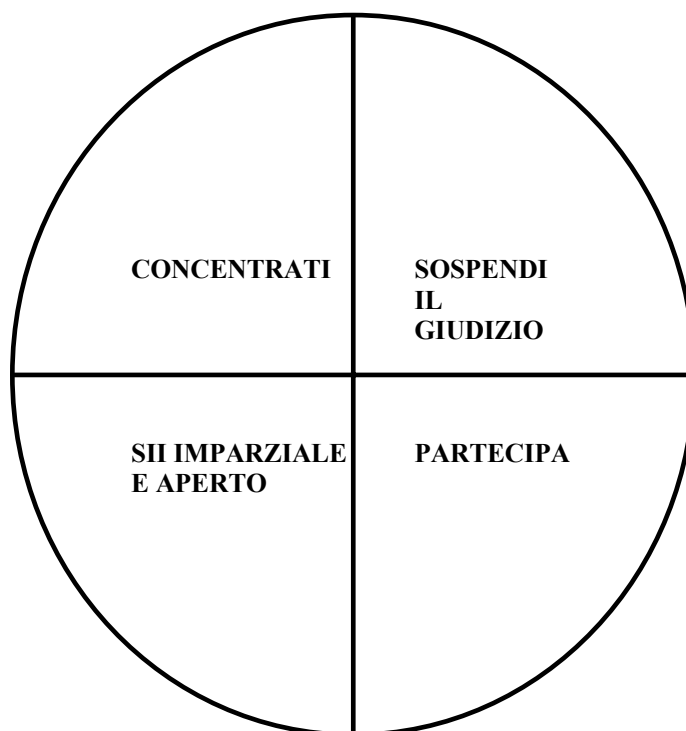
2.2. Innanzi tutto tranquillizziamo noi stessi

Anche se noi mediatori non siamo emotivamente coinvolti nella situazione, può essere davvero difficile prestare una buona attenzione. Dobbiamo ascoltare con pazienza lunghe storie tirate fuori a fatica o attendere senza innervosirci coloro che parlano con snervanti esitazioni. Le parti possono essere disorganizzate, le loro osservazioni possono essere banali, vaghe o contraddittorie; alcuni girano attorno all'argomento,

altri si chiudono e rifiutano del tutto di parlare. Dato che il conflitto non spinge le persone a tirar fuori il meglio di sé, possiamo avere difficoltà ad ascoltare interventi poveri di contenuto, autocentrati o ripetitivi.

Se vogliamo davvero favorire la possibilità di trasformazione (e non cercare di raggiungere in fretta la definizione dei problemi in corso), cominciamo col mettere da parte i nostri giudizi, le soluzioni che ci vengono in mente, i pensieri che riguardano i nostri interventi come mediatori e concentriamoci invece su ciò che le parti ci stanno dicendo, sul loro linguaggio verbale e non verbale.

2.2. Elementi della buona attenzione



2.2.1. Concentrazione

La nostra mente è concentrata. Riusciamo a notare sia le emozioni sia i contenuti che chi parla sta trasmettendo, le reazioni interpersonali, il contesto. Non stiamo pensando a come dobbiamo rispondere.

2.2.2. Sospensione del giudizio

Mentre stiamo ascoltando, mettiamo da parte i pensieri che riguardano ciò che chi parla dovrebbe fare, chi dei due ha ragione, cosa NOI avremmo fatto in quella situazione.

2.2.3. Imparzialità e apertura

Il nostro viso e la nostra postura mostrano che stiamo ascoltando. Guardiamo chi parla e l'altra persona per vedere come ciascuno reagisce ed evitiamo che essi ci sentano prevenuti o creduloni. Siamo attenti a che i nostri cenni o mormorii non siano interpretati come assenso nei confronti di chi parla.

2.2.4. Partecipazione

Stiamo prendendo in considerazione chi parla come persona. Riconosciamo la sofferenza che prova nel vivere in questo conflitto. Siamo interessati alle sue preoccupazioni. Imparzialità non significa indifferenza.

“Dicono che i filosofi e i veri saggi sono indifferenti. E' falso.

L'indifferenza è la paralisi dell'anima”

Anton Cechov, 'Una storia noiosa'

2.3. Riconoscimento

Il riconoscimento, cioè la consapevolezza da parte delle persone di essere ascoltate, è una capacità centrale in ogni buona mediazione, anche se spesso trascurata. La percezione di riconoscimento dice alla persona che chi ascolta ha compreso ciò che sta cercando di dire senza che questo comporti simpatizzare, reagire, giudicare o agire. Il riconoscimento consente al mediatore di essere rispettoso e attento pur rimanendo imparziale.

2.3.1. Riconoscere le loro storie

Può essere sorprendente sapere che per un gran numero di persone in conflitto, il semplice fatto di potere raccontare la propria storia ha un estraneo che dimostra di volerla ascoltare ha un significato più importante della stessa soluzione dei dettagli della situazione.

[esemplificare]

2.3.2. Riconoscere i loro sentimenti

Spesso l' 'acting out' (la manifestazione comportamentale dei sentimenti) che si verifica durante una mediazione, si stempera se la persona avverte di essere compresa. In questo modo smette di strillare o di comportarsi male per richiamare la nostra attenzione. Possiamo anche ridurre il loro imbarazzo quando dimostriamo di considerare serie e normali le loro emozioni.

[esemplificare]

2.3.3. Riconoscere i loro interessi

Per le stesse ragioni, occorre riconoscere apertamente quelle cose che contano per ciascuna delle parti.

[esemplificare]

2.4. Stabilire un tono

Il tono è un elemento sottile ma vitale per il successo della mediazione. In sostanza noi cerchiamo, attraverso il nostro tono, di fornire un modello di atteggiamento che le parti dovrebbero adottare durante e dopo la seduta.

I mediatori cercano di creare un'atmosfera che incoraggi interazioni civili e il coraggio di essere franchi e onesti. Ciò significa muoversi lungo un sottile crinale tra l'informalità amichevole e la serietà formale. Un tono non si stabilisce soltanto attraverso il nostro modo di parlare. Ci sono molti altri dettagli da prendere in considerazione: il nostro modo di vestire, l'arredamento della stanza, se offriamo o meno qualcosa da bere, caramelle, ecc., il modo in cui salutiamo le parti, le nostre reazioni alle loro esplosioni emotive.

Il tono può cambiare a seconda delle mediazioni; inoltre, ciascun mediatore crea la sua propria atmosfera. Ecco alcuni elementi da prendere in considerazione:

- **rispetto**
 - **onestà**
 - **fiducia**
 - **gentilezza**
 - **attenzione**
 - **serietà**
 - **amichevolezza**
 - **conversazione rilassata**

Forse, alla base di tutto c'è il riconoscimento di ogni persona come tale e non come un ruolo o un caso.

2.4. Incoraggiamento

La genuina fiducia del mediatore nei partecipanti e nel processo di mediazione (*Voi siete in grado di uscire da questa difficoltà, avete già fatto molti progressi*) può dare alle parti scoraggiate nuove energie e aiutarle ad affrontare le questioni più difficili e dolorose.

Incoraggiare non significa essere fuori dalla realtà o spingere le parti verso un ottimismo irragionevole. Significa invece che una persona non coinvolta nel conflitto dà voce alle speranze e alle possibilità che le parti non riescono a vedere.

Persuadiamoli, diamo loro il senso dei progressi compiuti e delle possibilità che si aprono ma andiamoci piano con le lodi perché anche una lode genuina può facilmente suonare come condiscendenza o sorpresa (come se non ci fossimo aspettati da loro un comportamento tanto positivo).

2.4.1. Ricordiamo loro i passi positivi compiuti.

Nel peggiore dei casi, va detto loro che è positivo il fatto stesso di essere venuti in mediazione. Forse hanno chiarito un'incomprensione, parlato più apertamente, offerto nuove informazioni, raggiunto un accordo su una questione o ascoltato l'altro/a con maggiore attenzione. Prendiamo nota di tutto!

[esemplificare]

2.4.2. Forniamo una relazione sui progressi effettuati.

Quando passiamo a una fase nuova o ad un altro tema da negoziare, sintetizziamo ciò che abbiamo realizzato finora e passiamo in rassegna i punti sui quali si è trovato un accordo.

2.4.3. Trasmettiamo la nostra fiducia sulla loro capacità di risolvere i problemi.

[esemplificare]

2.4.4. Offriamo loro il nostro sostegno attivo

[esemplificare]

2.5. Tenere d'occhio le necessità dei singoli

Prestare attenzione alle necessità dei singoli partecipanti alla seduta di mediazione non è soltanto una forma di cortesia, visto che la mediazione può diventare sfibrante per i protagonisti.

Controlliamo che ciascuno sia comodo, notiamo quando l'attenzione vacilla, quando gli occhi si chiudono o i corpi appaiono irrequieti. Talvolta c'è bisogno di un po' di controllato umorismo, di un intervallo per sgranchirsi, di qualcosa da bere, di un cambio di ritmo nelle sedute. Qualcuno potrebbe avere voglia di esprimere i propri sentimenti o di abbandonare il tentativo.

Quando non siamo sicuri di ciò che il singolo vuole, chiediamoglielo. Se l'argomento è potenzialmente delicato, prevediamo un incontro singolo.

2.6. Usare un linguaggio semplice

- **Migliore comprensione.**

Nel corso di un conflitto e in una situazione insolita, la capacità delle persone a recepire informazioni è limitata. L'uso di un linguaggio semplice, aumenta la capacità di comprensione di ciascuno. Una semplice sintesi dopo una conversazione confusa o complicata può favorire la comprensione di ciò di cui si sta discutendo.

- **Demistificare la mediazione.**

L'uso di uno stile colloquiale e privo di parole del gergo specialistico della mediazione, della terapia, del diritto e di altre professioni, riduce la sensazione di passività, di 'essere mediati', di essere un semplice oggetto in un processo che appare misterioso e difficile per i non iniziati. Inoltre, molti non sono abituati a parlare o non hanno un livello di istruzione sufficiente, e l'uso di uno stile di conversazione semplice e colloquiale li aiuta a partecipare senza difficoltà.

2.7. Difficoltà di linguaggio e di udito

Ecco alcuni modi per coinvolgere quelle parti che, per difficoltà di linguaggio o di udito, hanno problemi di comprensione e di espressione.

- **Il punto più importante: ricordiamoci che le persone che hanno difficoltà di comprensione o di espressione sono più capaci e mature di quanto non appaia.**

- **Dedichiamo più tempo a ciascuna fase della mediazione. Includiamo molte intervalli perché chi ha queste difficoltà non riesce a concentrarsi a lungo. Usiamo queste pause per controllare se tutto è stato capito e permettiamo che le parti si esprimano tra loro con il proprio linguaggio.**

- **Chiediamo a ciascuno di parlare con chiarezza ed evitiamo che la discussione sia troppo rapida e affrettata. Questo punto è facile da dimenticare quando la discussione è accalorata o le idee da esprimere sono tante.**
- **Cerchiamo di accertarci che le persone siano in grado di seguire la discussione.**
- **Diamo a chi è in difficoltà più tempo per formulare la propria risposta, anche se l'altra parte mostra disagio nel tacere a lungo.**
- **Noi stessi usiamo un linguaggio semplice: frasi brevi e nessuna espressione di gergo o specialistica. Sottolineiamo le parole-chiave. Facciamo una pausa ogni una o due frasi.**
- **Parlando, guardiamo la persona a cui ci rivolgiamo ma non esageriamo nel tono e nel volume di voce. Aiutiamoci con i gesti della mano e con l'espressione facciale.**
- **Usiamo, se necessario, disegni e schemi, scriviamo le parole-chiave in modo che tutti possano vederle.**
- **Se è stato preparato un documento finale, datene una copia a tutti e leggetelo insieme.**
- **Se il problema sta nella lingua straniera e il mediatore è bilingue, cerchi di usare entrambe le lingue. Può anche essere utile scrivere l'accordo finale nelle due lingue.**
- **Nel caso di scarsa o nessuna padronanza dell'italiano da parte di una o entrambe le parti, consentiamo la presenza di amici o familiari e coinvolgiamo un traduttore imparziale di comune fiducia delle parti. Nel caso dell'uso di un traduttore, dovremo avere con lui un colloquio preliminare per fissare il suo ruolo e i limiti dei suoi interventi. I traduttori spesso diventano interpreti e di fatto in questo modo influenzano le decisioni. Per quanto possibile, comunque è meglio comunicare direttamente con le parti.**
- **Nei casi di difficoltà di lettura o di scrittura (e in questi casi le parti potrebbero vergognarsi di ammettere le loro**

difficoltà oppure semplicemente potrebbero avere dimenticato gli occhiali), riassumiamo il contenuto di tutti i materiali scritti e leggiamo completamente a voce alta e chiara l'accordo finale prima di chiedere alle parti di sottoscriverlo.

2.8. Da evitare

- **SPINGERE LE PARTI AD ADOTTARE I NOSTRI VALORI**
- **INTERROGATORI INCROCIATI COME SE CI TROVASSIMO IN TRIBUNALE**
- **TRASFORMARE LA MEDIAZIONE IN CONSULENZA**
- **PROTEGGERE ECCESSIVAMENTE UNA PARTE**
- **GIUDICARE**
- **MOSTRARE DI ESSERE SCIOCCATI PER QUANTO STATE SENTENDO**
- **DARE CONSIGLI**
- **FARE I MORALIZZATORI**
- **TRASFORMARSI IN PSICOANALISTI (INTERPRETARE)**
- **ASSUMERE UN ATTEGGIAMENTO DOMINANTE**
- **PERDERE IL CONTROLLO DELLA SEDUTA**