

Otto Passi

verso la mediazione creativa dei conflitti.

di Marianella Sclavi e Lella Giornelli (dal libro *La scuola e l'arte di ascoltare*, Feltrinelli, 2015))

Otto Passi	Breve descrizione di ogni passo.
1. Prepara lo spazio e dai il benvenuto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trova uno spazio tranquillo 2. Accertati che garantisca la privacy 3. Arreda lo spazio (tavolo, sedie, lavagna) 4. I mediatori (di solito due) accolgono le parti in causa dando loro il benvenuto; si presentano e chiedono ad ognuno di fare altrettanto
2. Presenta le regole e verificane il consenso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura tipica: “La mediazione offre ad ognuno di voi una occasione per comprendervi meglio e lavorare assieme. E’ un procedimento che consente di trasformare i conflitti cercando soluzioni nuove, creative, che vanno bene ad entrambi. Al termine di una mediazione non ci sono né vinti,né vincitori.” 2. “Prima di iniziare vogliamo informarvi su alcune regole della mediazione. Le due regole alle quali noi come mediatori ci atteniamo, sono: <ul style="list-style-type: none"> - <u>Non giudichiamo nessuno e non ci schieriamo con nessuna parte.</u> Per cui non prenderemo le parti di nessuno di voi due e non vi giudicheremo - <u>Il segreto professionale.</u> Ogni cosa detta in questa sede è strettamente confidenziale. Invece le regole che chiediamo a voi di accettare sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> - niente insulti o accuse - nessuna interruzione reciproca - essere onesti e rispettosi e impegnarsi per davvero a cercare delle soluzioni - anche per voi vale il principio che quanto detto qui è confidenziale” 3. Chiedi a ogni litigante: “Ti impegni a rispettare queste regole?”
3. Ascolto dei punti di vista nel conflitto e parafrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uno dei due mediatori chiede a uno dei litiganti di: <ul style="list-style-type: none"> - raccontare gli avvenimenti dal suo punto di vista - esplicitare i suoi sentimenti ed emozioni. 2. Al termine del racconto il mediatore sintetizza quanto detto (fa la parafrasi) e chiede al litigante se la sua sintesi è stata accurata. Se vi sono dei dubbi, il mediatore chiede chiarimenti fino a produrre una parafrasi soddisfacente. <ul style="list-style-type: none"> - L’altro mediatore ripete lo stesso processo con il secondo litigante. - Uno dei mediatori chiede a ogni litigante se da queste ricostruzioni sono emerse nuove informazioni di cui non era a conoscenza o che valutava in modo diverso. Se sì, chiede di esplicitare se cambia qualcosa nella sua visione del conflitto.

<p>4. Giochi di Ruolo: le due “R”, nel dialogo diretto</p>	<p>1. Ognuno è invitato al gioco delle due R</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Ribaltare</i> i ruoli e descrivere la situazione dal punto di vista dell'avversario. b. <i>Role playing</i>. Interpretare i sentimenti e le emozioni dell'avversario dal suo punto di vista. <p>2. Il mediatore chiede se l'interpretazione è corretta. Se sì, si continua nel gioco, altrimenti si cambia il copione, fino a che entrambi sentono di essere stati ben interpretati.</p>
<p>5. Restituzione della esperienza fin qui svolta. Dalle posizioni agli interessi più generali.</p>	<p>I mediatori rivolgono rispettivamente ai due litiganti le seguenti domande, che aiutano a spostare l'attenzione dalle posizioni agli interessi dell'avversario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posizione della controparte quali bisogni e desideri più generali vuole soddisfare ? - In che modo la controparte percepisce che le tue posizioni la danneggiano ? - Quali dei seguenti interessi umani basilari sono in gioco nel vostro conflitto ? - Interessi basilari: Sicurezza, benessere economico, senso d'appartenenza, riconoscimento sociale, controllo della propria vita.
<p>6. Inventare altre possibilità': Brain Storming</p>	<p>Uno dei mediatori spiega le direttive del <i>brain-storming</i> (“tempesta di cervelli”)</p> <p>chiarendo che serve per ampliare l'arco delle scelte e in seguito inventare delle soluzioni nuove e gradite ad entrambi, diverse dalle posizioni di partenza.</p> <p>Le regole del Brain Storming sono le seguenti:</p> <p>Cosa fare:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dire ogni idea o proposta che passa per la mente * Non aver timore di avanzare idee o proposte che sembrano ridicole o assurde. Spesso si rivelano quelle più utili. * Tirar fuori il maggior numero di idee possibile <p>Cosa evitare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E' proibito esprimere giudizi sulle idee e proposte avanzate. Sono tutte buone e utili. • Non si fanno commenti, ne'si danno spiegazioni. Se uno ha obiezioni, le formula come nuove proposte. <p>Uno dei mediatori scrive le idee su dei post-it che attacca su una bacheca in modo che siano leggibili da tutti.</p>

<p>7. Costruisci una soluzione</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un mediatore legge ad alta voce le idee e le proposte e propone dei raggruppamenti per “insiemi” e tipologie di intervento (ad esempio: dissuasione tramite punizioni, tramite premi e incentivi, cambiamenti di comportamenti e di contesti, coinvolgimento di altri attori, ecc..) 2. I partecipanti, riflettendo su questo quadro, avanzano ulteriori idee (che di solito nascono come collage) accostando suggerimenti e suggestioni diverse. Queste ulteriori proposte (o idee-collage) vengono scritte ed esposte a riflessione: <ul style="list-style-type: none"> • quali sono le conseguenze positive o negative di ognuna di esse? • vi sono proposte che rispondono positivamente ad entrambe le parti in causa ? 3. Le parti in causa scelgono insieme una soluzione che appare a tutti “la migliore” fra quelle contemplate. Verificano che si tratti di una soluzione: <ul style="list-style-type: none"> • realistica e possibile • concreta 4. Se non viene trovata nessuna soluzione soddisfacente, i mediatori possono: <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggiarli a continuare in seguito la ricerca con un supplemento di indagine, incontri con esperti, brain-storming . 5. In ogni caso le parti sono invitate a riflettere su che cosa hanno appreso di nuovo l’una dell’altra e sul conflitto
<p>8. Stesura dell’accordo e congratulazioni</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se si è trovato un accordo, questo va sintetizzato ad alta voce e scritto sul <i>Modulo di Chiusura della Mediazione</i> (già predisposto, vedi qui di seguito) 2. L’accordo viene sottoscritto da tutti i partecipanti, sia parti in causa che mediatori 3. Tutti i partecipanti si congratulano reciprocamente 4. Una copia dell’accordo viene consegnata ad ogni partecipante.