

## Otto Passi

*verso la mediazione creativa dei conflitti.*

da: Marianella Sclavi e Lella Giornelli : “La scuola e l’arte di ascoltare”, Feltrinelli, 2014

Otto Passi	Breve descrizione di ogni passo.
<b>1. Prepara lo spazio e dai il benvenuto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trova uno spazio tranquillo</li> <li>2. Accertati che garantisca la privacy</li> <li>3. Arreda lo spazio (tavolo, sedie, lavagna )</li> <li>4. I mediatori ( di solito due ) accolgono le parti in causa dando loro il benvenuto; si presentano e chiedono ad ognuno di fare altrettanto</li> </ol>
<b>2. Presenta le regole e verificane il consenso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.”</li> <li>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"> <li>- <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</li> <li>- <u>Confidenzialità.</u> Ogni cosa detta in questa sede è strettamente confidenziale.</li> </ul> Invece le regole che chiediamo a voi di accettare sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- niente insulti o accuse</li> <li>- nessuna interruzione reciproca</li> <li>- essere onesti e rispettosi e impegnarsi per davvero a cercare delle soluzioni</li> <li>- anche per voi vale il principio che quanto detto qui è confidenziale”</li> </ul> </li> <li>3. Chiedi a ogni litigante: “Ti impegni a rispettare queste regole?”</li> </ol>
<b>3. Ascolto dei punti di vista nel conflitto e parafrasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uno dei due mediatori chiede a uno dei litiganti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- raccontare gli avvenimenti dal suo punto di vista</li> <li>- esplicitare i suoi sentimenti ed emozioni.</li> </ul> </li> <li>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"> <li>- L’altro mediatore ripete lo stesso processo con il secondo litigante.</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ol>

<p><b>4. Giochi di Ruolo: le due “R”, nel dialogo diretto</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ognuno è invitato al gioco delle due R               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Ribaltare</i> i ruoli e descrivere la situazione dal punto di vista dell'avversario.</li> <li>b. <i>Role playing</i>. Interpretare i sentimenti e le emozioni dell'avversario dal suo punto di vista.</li> </ol> </li> <li>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.</li> </ol>
<p><b>5. Restituzione della esperienza fin qui svolta. Dalle posizioni agli interessi più generali.</b></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"> <li>- La posizione della controparte quali bisogni e desideri più generali vuole soddisfare ?</li> <li>- In che modo la controparte percepisce che le tue posizioni la danneggiano ?</li> <li>- Quali dei seguenti interessi umani basilari sono in gioco nel vostro conflitto ?</li> <li>- Interessi basilari: Sicurezza, benessere economico, senso d'appartenenza, riconoscimento sociale, controllo della propria vita.</li> </ul>
<p><b>6. .Inventa altre possibilità: <i>Brainstorming</i></b></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><b>Le regole del Brainstorming sono le seguenti:</b></p> <p><b>Cosa fare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dire ogni idea o proposta che passa per la mente</li> <li>* Non aver timore di avanzare idee o proposte che sembrano ridicole o assurde. Spesso si rivelano quelle più utili.</li> <li>* Tirar fuori il maggior numero di idee possibile</li> </ul> <p><b>Cosa evitare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E' proibito esprimere giudizi sulle idee e proposte avanzate. Sono tutte buone e utili.</li> <li>• Non si fanno commenti, ne'si danno spiegazioni. Se uno ha obiezioni, le formula come nuove proposte.</li> </ul> <p>Uno dei mediatori scrive le idee su dei post-it che attacca su una bacheca in modo che siano leggibili da tutti.</p>

<b>7. Costruisci una soluzione</b>	<p>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.. )</p> <p>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:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• quali sono le conseguenze positive o negative di ognuna di esse?</li> <li>• vi sono proposte che rispondono positivamente ad entrambe le parti in causa ?</li> </ul> <p>3. Le parti in causa scelgono insieme una soluzione che appare a tutti “la migliore” fra quelle contemplate.</p> <p>Verificano che si tratti di una soluzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realistica e possibile</li> <li>• concreta</li> </ul> <p>4. Se non viene trovata nessuna soluzione soddisfacente, i mediatori possono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incoraggiarli a continuare in seguito la ricerca con un supplemento di indagine, incontri con esperti, brain-storming .</li> </ul> <p>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>
<b>8. Stesura dell’accordo e congratulazioni</b>	<p>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 )</p> <p>2. L’accordo viene sottoscritto da tutti i partecipanti, sia parti in causa che mediatori</p> <p>3. Tutti i partecipanti si congratulano reciprocamente</p> <p>4. Una copia dell’accordo viene consegnata ad ogni partecipante.</p>