

CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PER MEDIATORE

*RISERVATO A MEDIATORI QUALIFICATI E VALIDO AI FINI DELL'AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO
AI SENSI DELL' ART. 18, LETT. G) DEL DM 180 DEL 28/10/2010*

LA COMUNICAZIONE NELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE. *TECNICHE A CONFRONTO*

dott.ssa Sofia Celestino

Formatore, Counselor Professionista



IL CONFLITTO

Un conflitto è una divergenza di pretese tra due o più parti che non concordano su un risultato comune.



Modi per Risolvere un Conflitto

Verificare chi
è il più forte

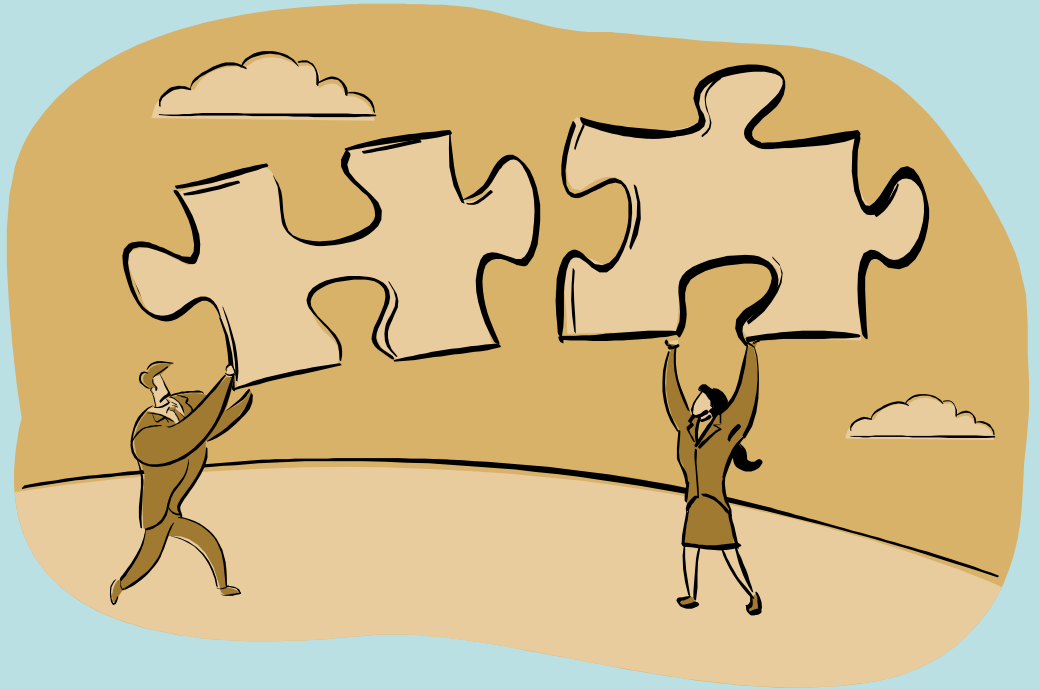


Vie Legali



Modi per Risolvere un Conflitto

Conciliare i Bisogni
delle Parti



Dal Problema alle Soluzioni

dalla ricerca delle
cause di conflitto che
generano posizioni di
principio



alla esplorazione dei
reali interessi
sottostanti delle parti.

Le Posizioni

Le posizioni sono la parte visibile del conflitto e, ciò che è facilmente visibile, distoglie l'attenzione su quello che non si vede.

La parte emersa
rappresenta solo
un terzo
dell'intero
iceberg



Negoziazione Assistita

La conciliazione è una procedura basata sugli interessi attuata con l'intervento di un terzo neutrale (Mediatore)



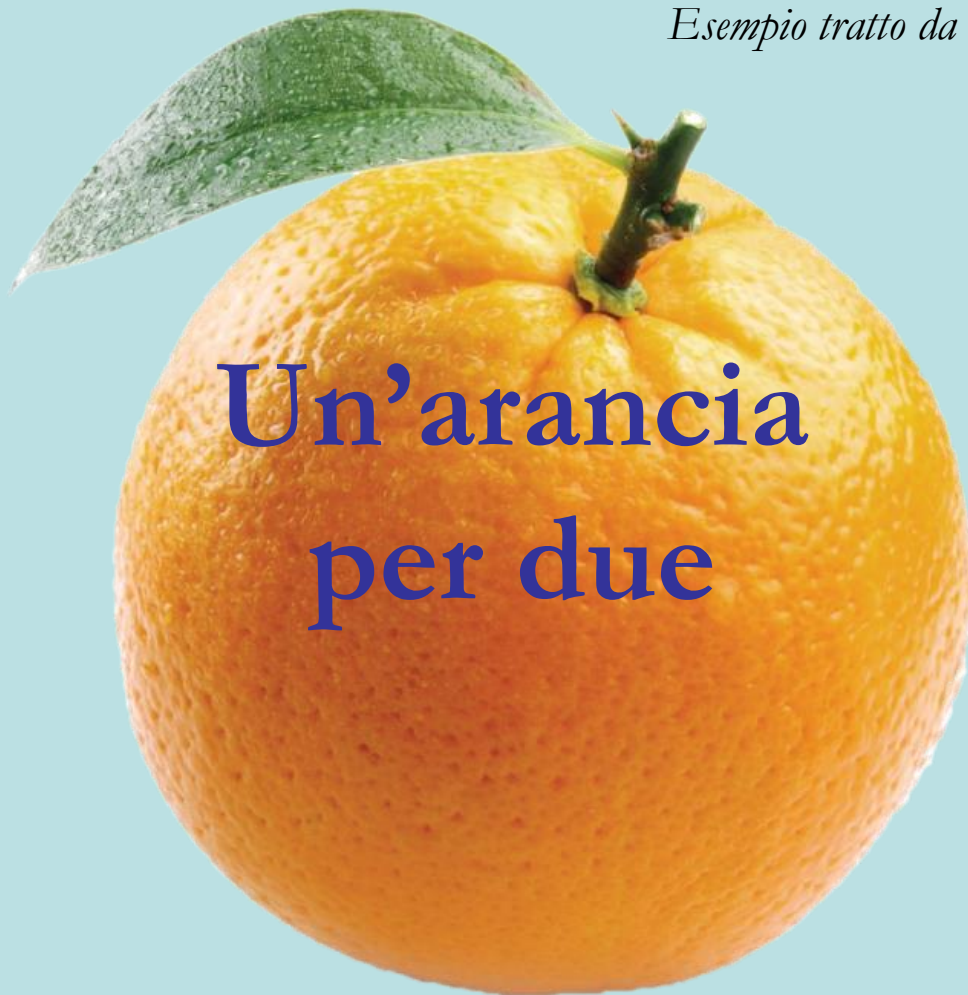
« LA NEGOZIAZIONE INDICA UN PROCESSO DI COMUNICAZIONE NEI DUE SENSI CON LO SCOPO DI RAGGIUNGERE UNA DECISIONE COMUNE E SODDISFACENTE A UN PROBLEMA CONDIVISO»

Renata Borgato

Chi è il Conciliatore/Mediatore?



Esempio tratto da Renata Borgato «Un'arancia per due»



**Un'arancia
per due**

Un Esempio

Il Problema



“VOGLIO UN'ARANCIA!”

❖ Il Problema



**“L'ho presa
per prima”**

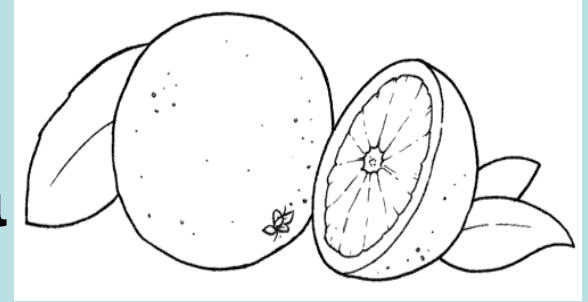


**“Sono il Più
grande”**

❖ Una Soluzione



La Divide a Metà



❖ Una Soluzione...**NON** Soddisfacente!

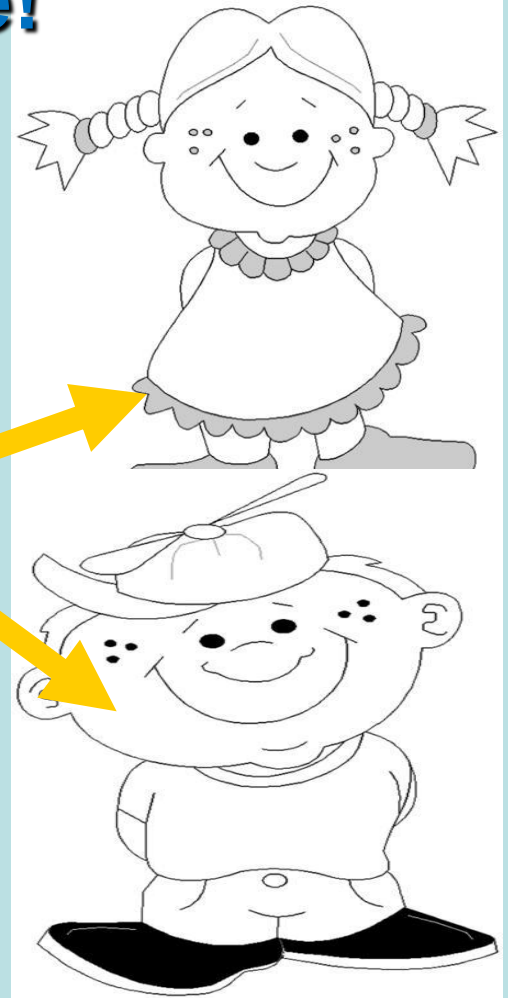
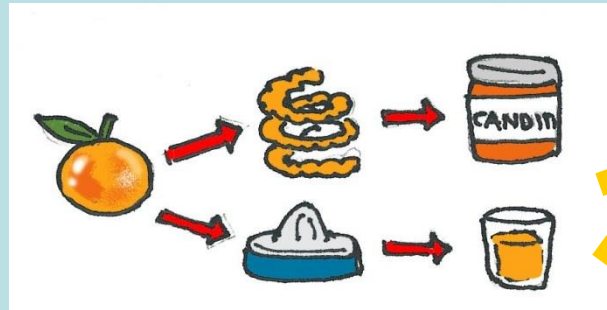


“Voglio tutta l’Arancia”

❖ Una Soluzione



❖ Una Soluzione...Soddisfacente!



❖ Posizioni - Interessi - Bisogni

- ✓ **Posizione : “VOGLIO L’ARANCIA”**
- ✓ **Interesse : “MI SERVE LA BUCCIA”**
- ✓ **Bisogno : “MI SERVE PER FARE LA TORTA”**



Tecniche Specifiche Conciliatore

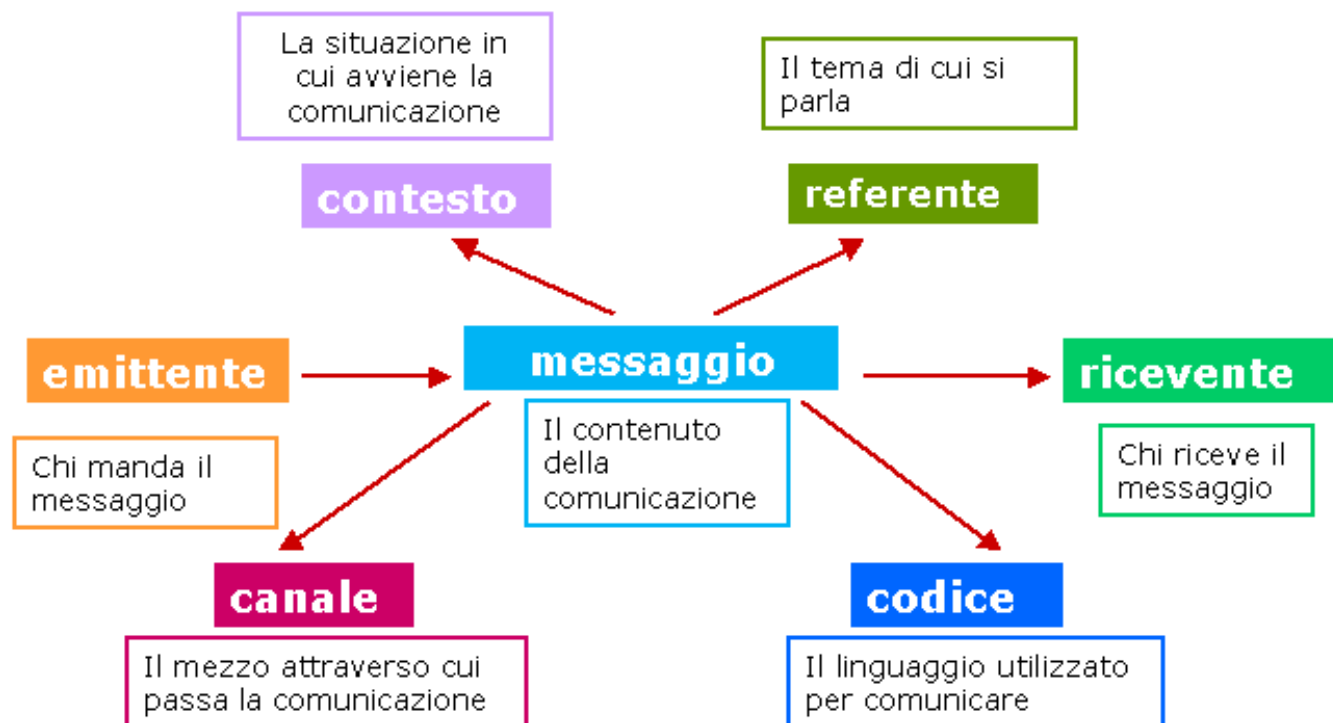
❖ Sessioni Private (Caucus)

**INCONTRI PRIVATI E RISERVATI CON LE
PARTI SINGOLARMENTE**

elementi nuovi/riservati

**approfondimento di argomenti diversi
dalla “versione ufficiale dei fatti”**

La Comunicazione



Il primo assioma P. Watzlawick

Processo dinamico che avviene tra un emittente e un ricevente, in cui il primo manda un messaggio (verbale o non verbale) al secondo che lo elabora, lo codifica e ne invia uno in risposta.

E' impossibile non comunicare.

Il comportamento è comunicazione; non è possibile non avere un comportamento, quindi è impossibile non comunicare

Il secondo assioma

**OGNI FORMA DI COMUNICAZIONE HA UN
ASPETTO DI CONTENUTO
ED UNO DI RELAZIONE (*PRIORITARIO!*).**

Pertanto il presupposto della comunicazione efficace sta nella capacità di trasmettere un contenuto coerente con la relazione esistente o che si vuole instaurare

CONTENUTO + RELAZIONE

I 3 Canali della Comunicazione

Verbale

Paraverbale

Non Verbale

Atteggiamento 55 %

Tono della voce 38%

Testo 7%

Canale Visivo:
**IL LINGUAGGIO
DEL CORPO**

Non Verbale

Canale Vocale:

LE PAROLE

Verbale

Canale Audio:

LA VOCE

ParaVerbale





FeedBack

L'arma vincente per una comunicazione efficace è sempre:

Chiedere il feed-back

E' un elemento fondamentale. Senza feed-back perdiamo il dialogo tra emittente e ricevente e dunque non si può concretizzare una trasmissione completa dell'informazione.

IL SIGNIFICATO DI UNA COMUNICAZIONE
E' LA RISPOSTA CHE SE NE RICEVE





THE LORD OF THE RINGS

THE RETURN OF THE KING

THE JOURNEY CONTINUES

DECEMBER 17, 2003



WWW.LORDOFTHERINGS.NET
KEYWORD: LORD OF THE RINGS

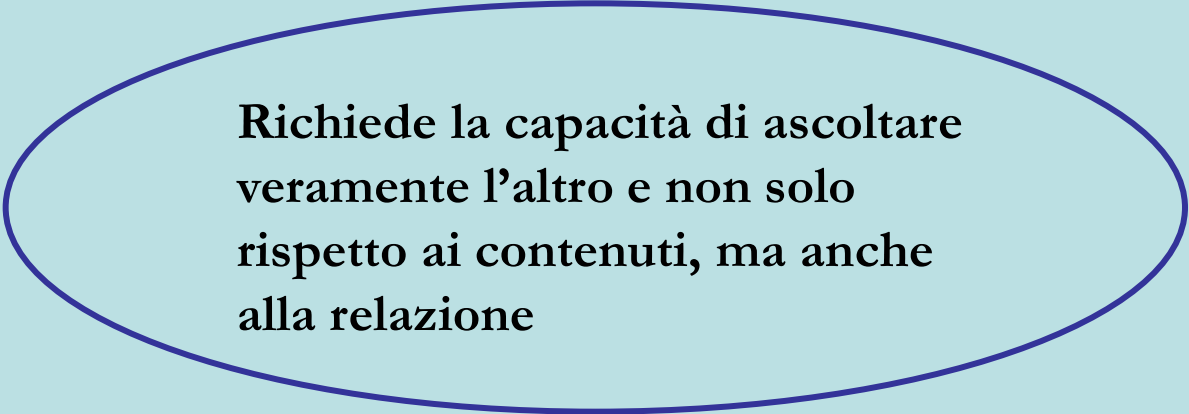
© 2003 NEW LINE PRODUCTIONS, INC. THE LORD OF THE RINGS, AND THE NAMES OF THE CHARACTERS, EVENTS, ITEMS, AND PLACES THEREIN, ARE TRADEMARKS OF THE SAUL ZAENTZ COMPANY D/B/A TOLKIEN ENTERPRISES UNDER LICENSE TO NEW LINE PRODUCTIONS, INC. ALL RIGHTS RESERVED.

*“ L’uomo che sa ben parlare,
non vale quello che sa ascoltare
con attenzione”*

(proverbia cinese)

Ascolto Attivo

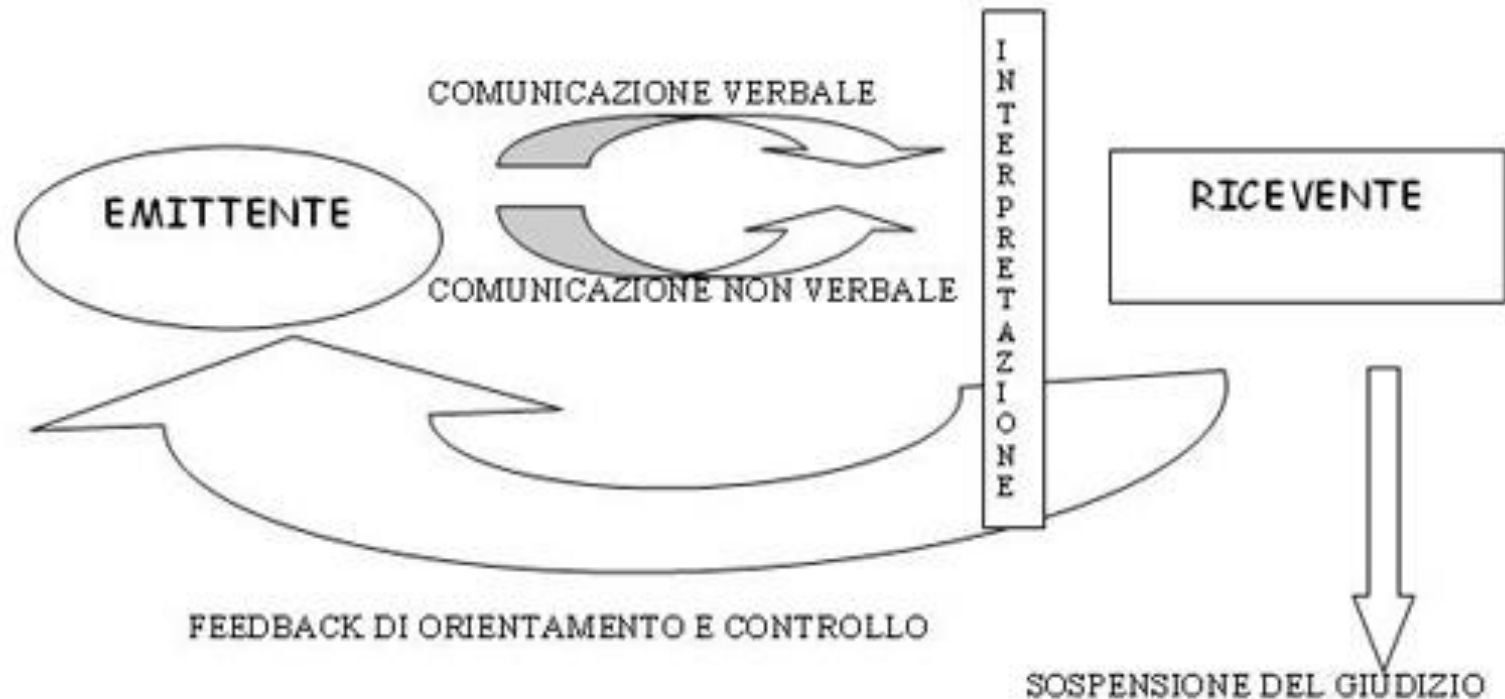
**E' L'INGREDIENTE PRINCIPALE DI UNA BUONA
COMUNICAZIONE.**



**Richiede la capacità di ascoltare
veramente l'altro e non solo
rispetto ai contenuti, ma anche
alla relazione**

**Dunque ascolto della comunicazione senza prendere
decisioni (neanche mentali) sino a che la
comunicazione non è completa.**

Ascolto Attivo



"L'incapacità dell'uomo di comunicare
è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto"
C. Rogers

Riformulazione

La Riformulazione come Tecnica del Rispecchiamento Empatico comunica all'altra persona che ha tutta la nostra attenzione, la presenza, l'accoglienza

- **Riformulazione ECO:** ripetere le ultime parole
- **Riformulazione RIFLESSO:** parafrasare o riflettere la comunicazione appena avvenuta “Mi stai dicendo che...”, “se ho ben capito ...” “a tuo avviso...”
- **Riformulazione RIASSUNTO:** riassumere sinteticamente i punti salienti dell'ascolto

Riformulazione

Il Mediatore utilizza la RIFLESSO per parafrasare

- In base a quanto lei mi ha appena detto
 - ...secondo quanti ho potuto comprendere ...
 -da quanto ho capito
- e chiede un Feedback

MI CORREGA SE SBAGLIO



Questioning

Domande che spingono le parti a responsabilizzarsi

- Domande Aperte (posso chiederle di raccontarmi come sono andati i fatti?)
- Domande Chiuse (SI o NO)
- Domande Dirette (quanti contratti avete stipulato insieme?)
- Domande Chiarificatorie (potrebbe essere cortesemente un po' più dettagliato?)
- Domande Relazionali (da quanto tempo vi frequentate? Cosa credete sia successo al vostro rapporto?)
- Domande Circolari (Sig X potendo mettersi nei panni del sig. Y cosa crede che il sig Y dovrebbe fare per risolvere la questione?)
- Domande di Confronto
- Domande di Verifica (Mi pare di aver capito che È corretto? Quindi intendeva dire che...?)
- Domande Ipotetiche (Ha mai pensato di ...? Pensa che sia lecito immaginare che...?)

Tipo di Messaggi

Ogni atto comunicativo contiene:

Un messaggio di contenuto

Un messaggio di relazione

Al messaggio di relazione possiamo rispondere :

- ☐ Accettando
- ☐ Discutendo
- ☐ Rifiutando
- ☐ Evitando di confermare

Una scelta consapevole della risposta rende
la comunicazione molto più efficace

MEDIATORE:

caratteristiche osservabili

Pazienza di Giobbe	Sincerità e ostinazione di un Inglese	Lo spirito di un Irlandese
La resistenza fisica di un maratoneta	L'abilità di gioco di un mediano su un campo di football	L'astuzia di Machiavelli
La capacità di analisi psicologica di un bravo psichiatra	La capacità di mantenere i segreti di un Muto	Il dorso di un rinoceronte
La saggezza di Salomone	Comprovata integrità e imparzialità	Fondamentali conoscenze dei processi di negoziazione
Profonda credenza nei valori umani e nel loro potenziale	Capacità di analizzare il possibile in rapporto al desiderabile	Sufficiente personalità, temperata dalla disponibilità a non apparire

(Simkin & Fidandis, Mediation and Dynamics of collective Bargaining, pag.43, 1986)

Attenzione a ...

Tutte le volte che si suppongono le sensazioni degli altri o che gli si attribuiscono intenzioni o secondi fini, con il 95% di probabilità stiamo proiettando la nostra soggettività, non stiamo osservando.

(Fritz Perls)

**Separare i CONTENUTI del conflitto
dagli aspetti EMOTIVI e RELAZIONALI,
“separare persone da problema”**

**Questioni emozionali della parte che
ascolta nel caucus: sconcerto, rabbia, gioia,
incredulità, stizza, felicità, sgomento etc....**

**Aiutare le parti a prendere in considerazione
anche il punto di vista dell'altra, analizzando
bisogni, interessi, desideri, paure ...**

Il Paraverbale

Volume voce

Velocità

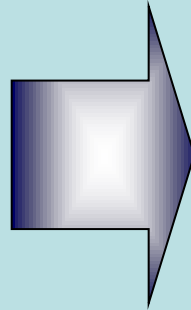
Ritmo-ampiezza

Tono

Sottolineatura

Esitazioni

Pause



Emozioni



Il Non Verbale

Distanza interpersonale

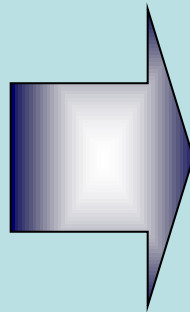
Postura

Movimenti del corpo

Sguardo

Espressione del volto

Abbigliamento



Emozioni



Respirazione

- Prima di pensare a comunicare pensiamo ad essere.
- Respiriamo a fondo e prepariamo il nostro viso al sorriso



Postura

- Posizione
- Baricentro
- Radichiamoci a terra

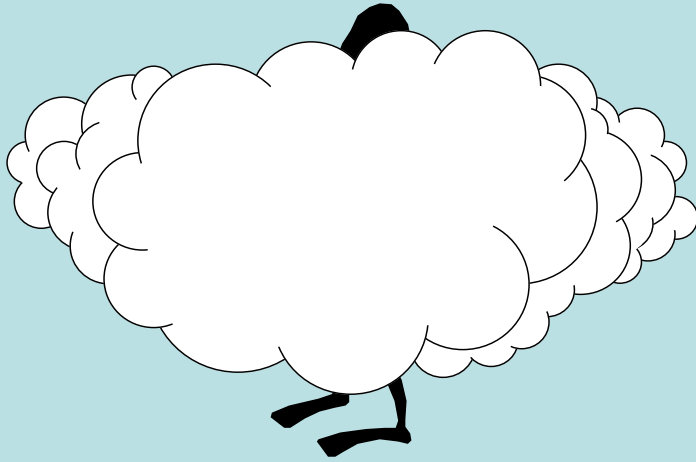


Contatto visivo

- Attiviamo gli occhi
 - In maniera attiva
 - In ascolto
 - Con il nostro pubblico



I PRESUPPOSTI DELLA COMUNICAZIONE - PNL



**"Ogni comportamento
è
comunicazione"**

I Tre Livelli della Comunicazione

Ricordiamo i tre livelli della comunicazione:



Verbale il significato letterale delle parole così come sono descritte nel vocabolario.

Para-verbale le caratteristiche della voce: il tono, il volume, il ritmo, le pause, il "colore".

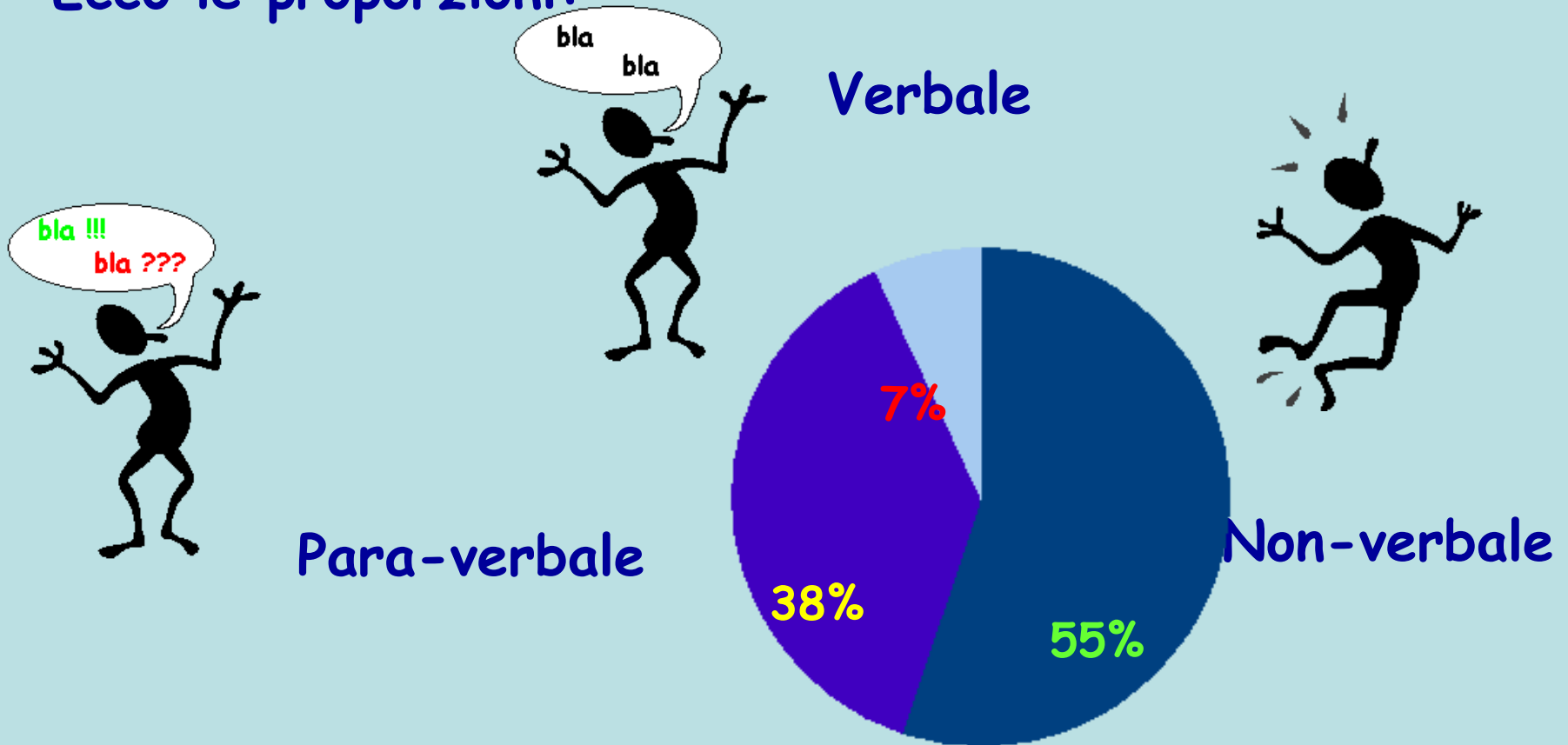


Non-verbale: la postura, la gestualità, i movimenti, le espressioni del viso, la prossemica.



I TRE LIVELLI DELLA COMUNICAZIONE

Ecco le proporzioni:



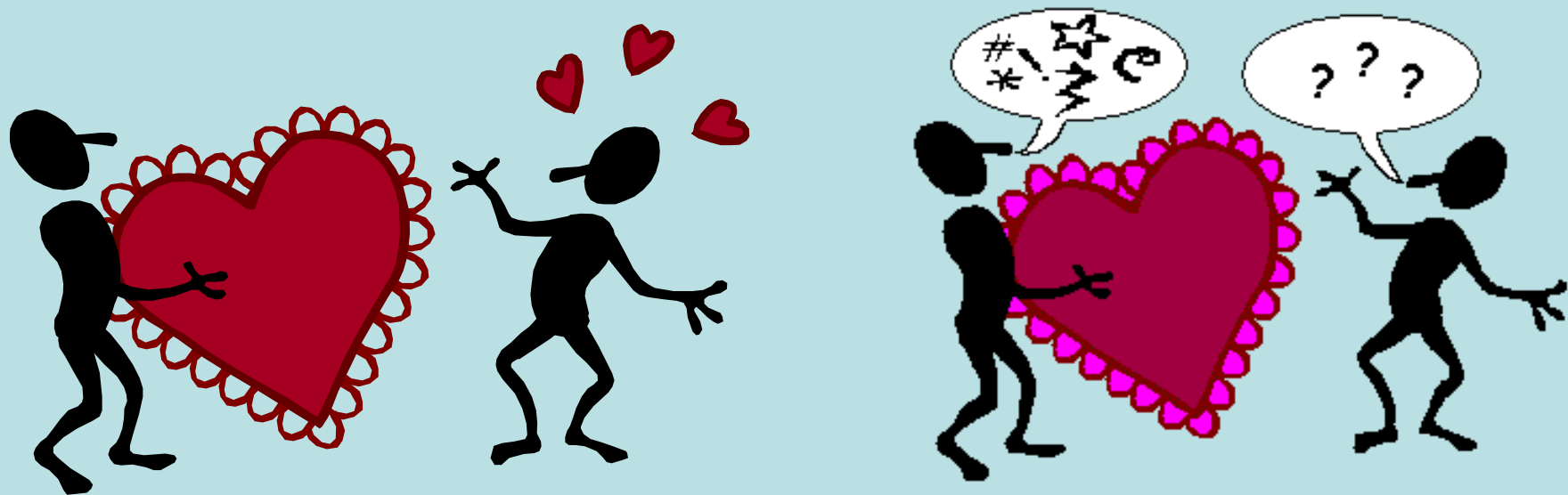
LA CONGRUENZA E L'INCONGRUENZA

La comunicazione avviene sempre attraverso tutti e tre i livelli.



Ma per essere efficace è necessario che questi
siano congruenti oppure almeno compatibili tra di
loro ...

LA CONGRUENZA E L'INCONGRUENZA



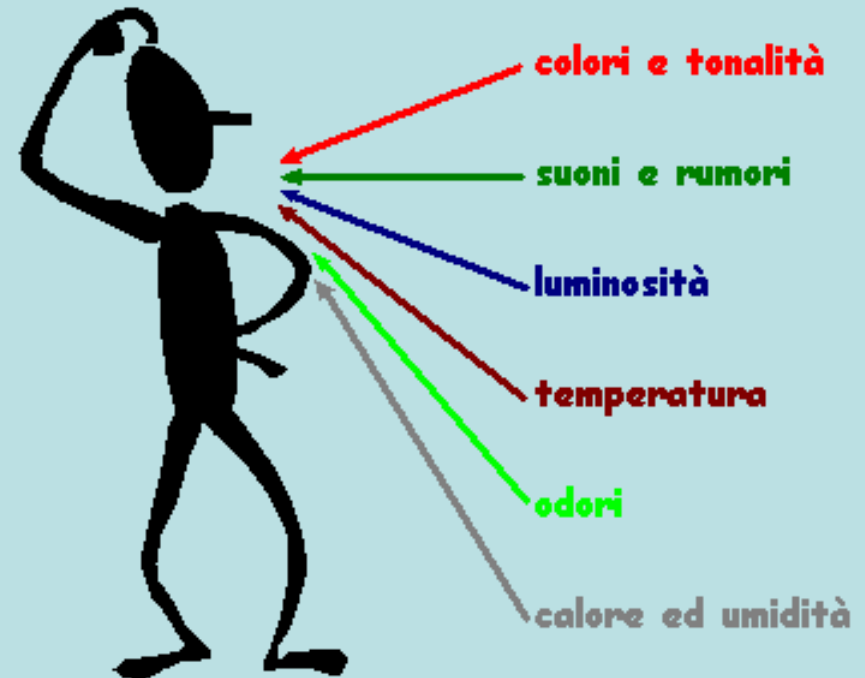
... altrimenti parleremo di comunicazione incongruente e difficilmente si realizzeranno i risultati attesi !

LA MAPPA ED IL TERRITORIO

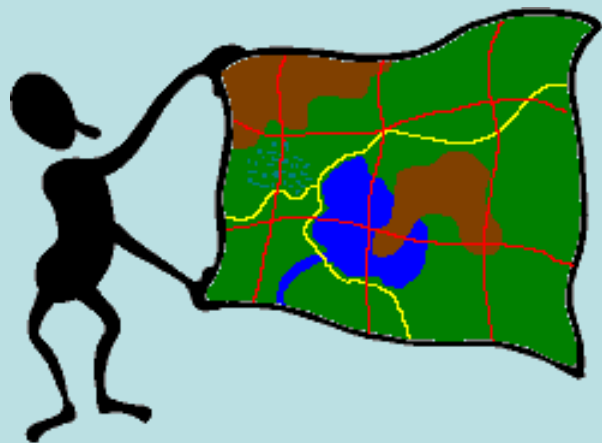
Ognuno di noi percepisce la realtà attraverso una quantità enorme di stimoli sensoriali: la luminosità, la temperatura, i rumori, in tutte le diverse sfumature e gradi possibili.

Le informazioni che riceviamo sono talmente numerose e differenziate da non poterle utilizzare tutte contemporaneamente.

Siamo "costretti", quindi, a selezionarle, a filtrarle, per creare una rappresentazione della realtà stessa, parziale, incompleta, ma utilizzabile e coerente: la mappa.



LA MAPPA ED IL TERRITORIO

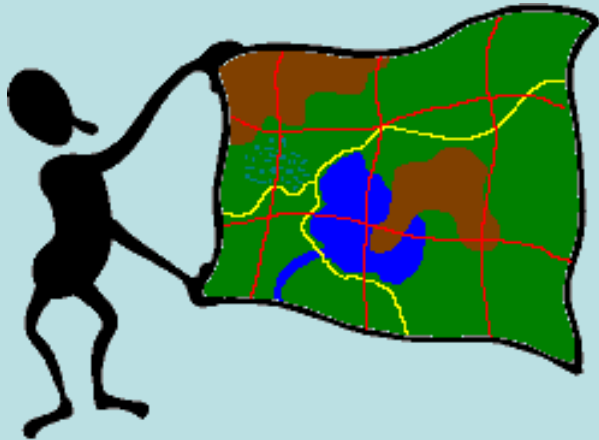


La mappa è, quindi, un modo di rappresentare la realtà.

Il territorio è la realtà che sperimentiamo.



LA MAPPA ED IL TERRITORIO



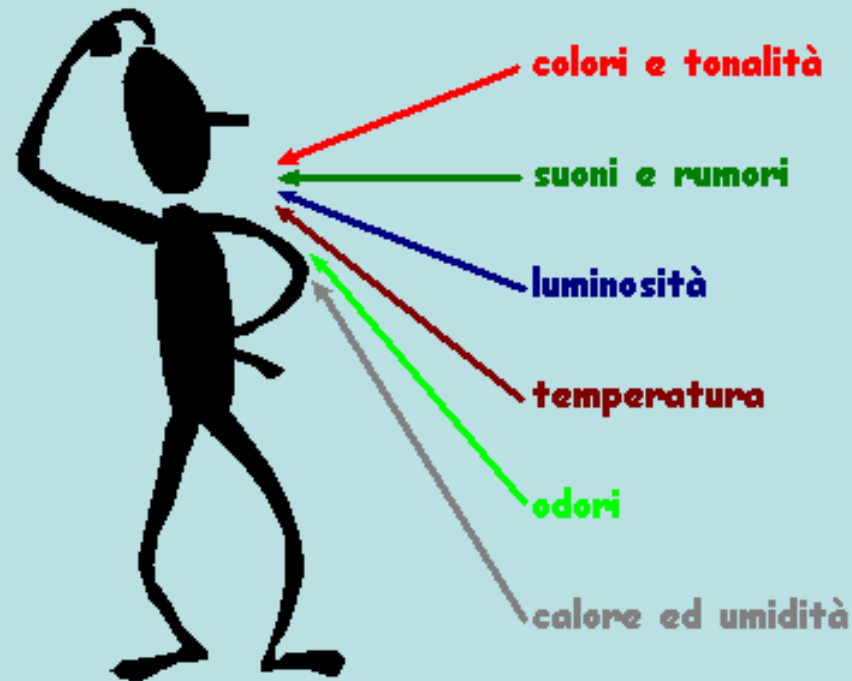
La mappa non è il territorio
che essa rappresenta.

“Ma se è esatta, ha una
struttura simile a quella del
territorio, che ne spiega
l'utilità” (Korzybski)



Se arricchiamo, modifichiamo, la nostra
mappa, il territorio rimarrà lo stesso, ma
disporremo di altre scelte di comportamento,
più efficaci per il nostro obiettivo!

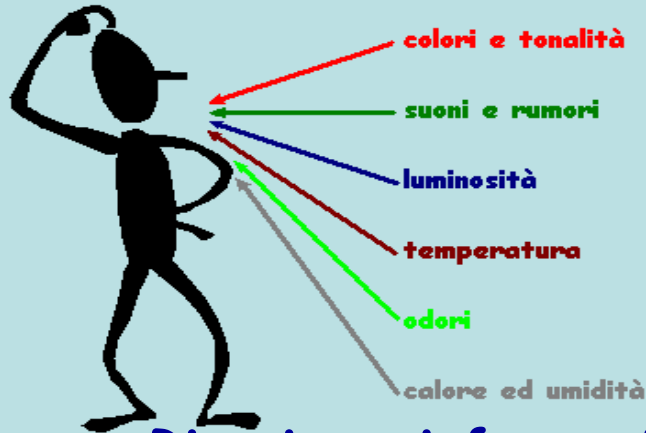
I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI



Le esperienze sensoriali come vengono trasmesse?

Come arrivano le informazioni al cervello?

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI



Riceviamo informazioni attraverso tutti i canali sensoriali di cui disponiamo.

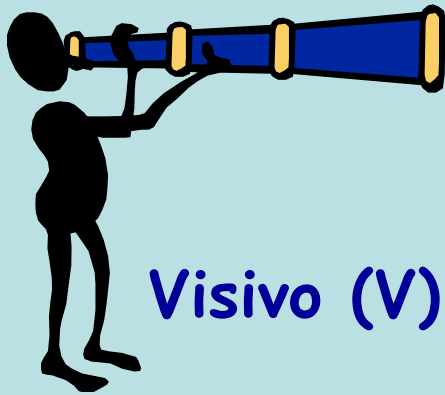
Trasformiamo queste sensazioni in impulsi elettro-chimici e li inviamo al cervello che ne riceve una "rappresentazione".

Poi costruiamo le mappe in funzione del canale che stiamo utilizzando, in quel momento, in maniera prevalente.

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

Tradizionalmente parliamo dei cinque sensi, in PNL, invece, si distinguono solo tre sistemi rappresentazionali:

Visivo (V), Auditivo (A) e Cinestesico (K), in quest'ultimo sono raccolte le informazioni che ci provengono dal tatto, dall'olfatto e dal gusto.



Visivo (V)

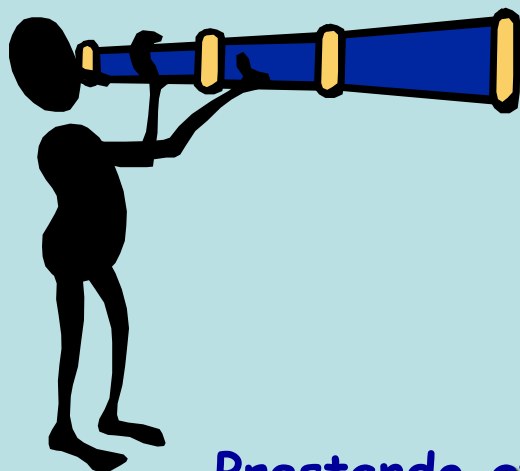
Auditivo (A)



Cinestesico (K)

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

I sistemi rappresentazionali sono le modalità attraverso le quali rappresentiamo il pensiero.



Prestando attenzione alla persona è possibile riconoscere il sistema rappresentazionale utilizzato dal nostro interlocutore.

Nel proprio comunicare ognuno usa predicati sensoriali scelti in funzione del suo sistema rappresentazionale.

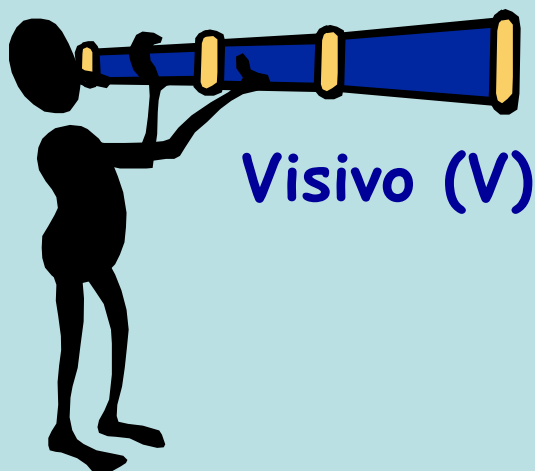
I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

È il sistema rappresentazionale di chi preferisce la vista.

Il "visivo" nel verbale utilizza prevalentemente predicati visivi e salta con frequenza da un argomento all'altro.

Nel para-verbale ha un ritmo veloce e variabile, usa poche pause e tono e volume sono alti.

Nel non verbale notiamo una gestualità centrifuga, spesso un colorito pallido. Normalmente avrà una postura eretta ed una respirazione alta e veloce.



I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI



Auditivo (A)

È il sistema rappresentazionale di chi predilige l'udito.

Possiamo riconoscere un "auditivo" dall'uso nel suo verbale di predicati auditivi.

Il para-verbale mostra un ritmo melodioso, pause scandite, un tono ed un volume variabili.

Nel non verbale è presente una gestualità ritmica, una postura lateralizzata, una respirazione diaframmatica e movimenti ritmici.

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

È il sistema di chi usa prevalentemente il tatto (il gusto e l'olfatto)

Il "cinestesico" usa preferibilmente predicati cinestesici nel suo verbale. Spesso evocando sensazioni.

Il para-verbale è riconoscibile da un ritmo lento, da lunghe pause e da un tono ed un volume bassi.

Il non verbale è segnato dalla gestualità centripeta, da una postura rilassata e dalla respirazione addominale. Spesso ha un colorito roseo.

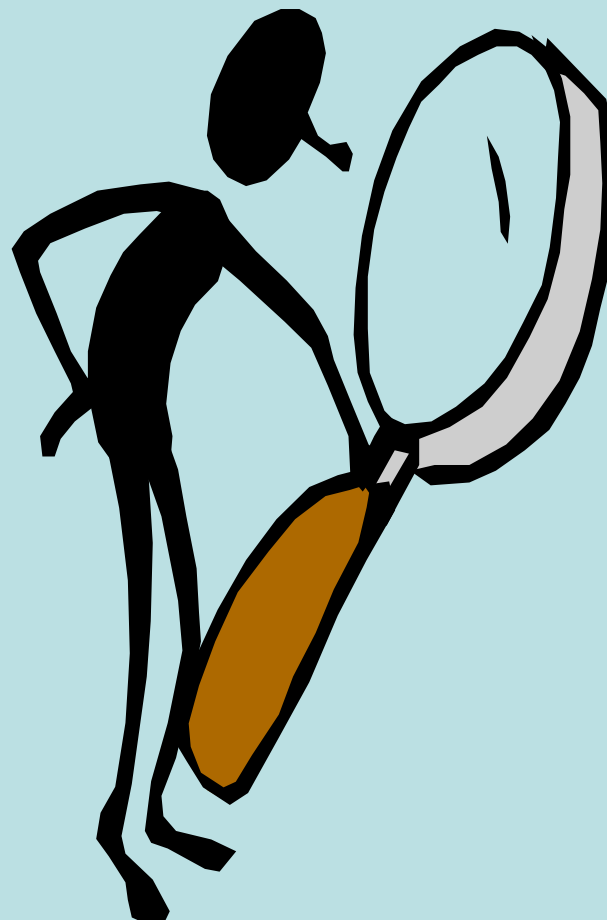


Cinestesico (K)

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

Naturalmente avremo più possibilità di comunicare efficacemente riconoscendo il sistema rappresentazionale dell'altro ed adottandolo nella nostra comunicazione !

Ecco una tavola riepilogativa dei predicati verbali che più frequentemente vengono usati in funzione di ciascun sistema:



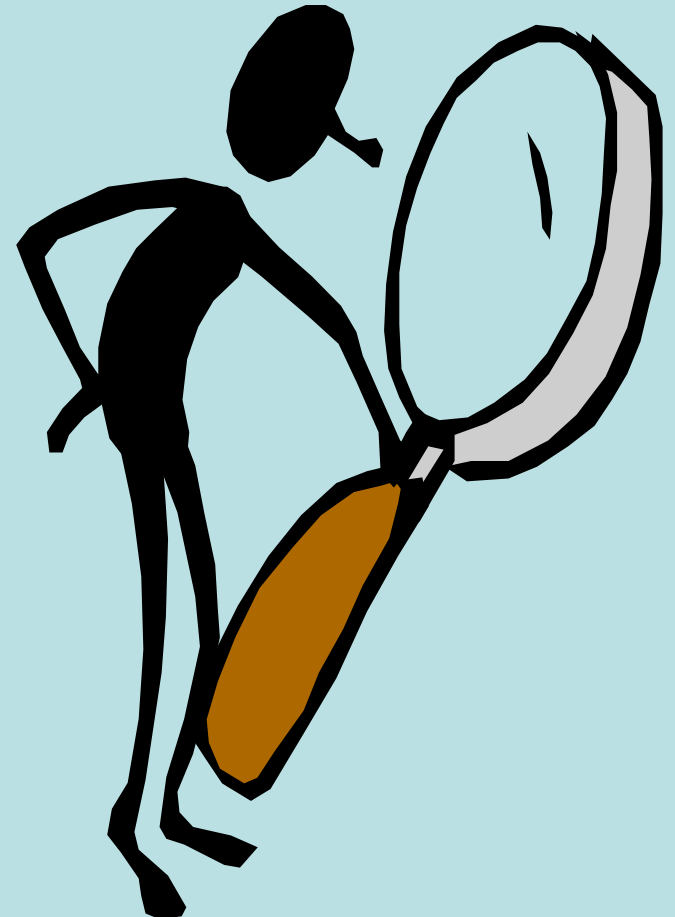
PREDICATI VERBALI

Auditivo	Visivo	Cinestesico
ascoltare	vedere	solido
urlare	chiarire	tocco
parlare	guardare	pressione
sentire	lampante	soffice
armonia	splendente	teso
rumoroso	oscuro	concreto
chiamare	chiaramente	toccante
sonoro	illuminante	amaro
stridente	colorito	dolce
tonante	focalizzare	piccante
"mi suona"	prospettiva	duro
squillante	visione	tagliente
chiassoso	mostrare	"puzza di bruciato"

I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

Ma abbiamo visto che
anche gli altri livelli della
comunicazione possono
fornirci utili indicazioni.

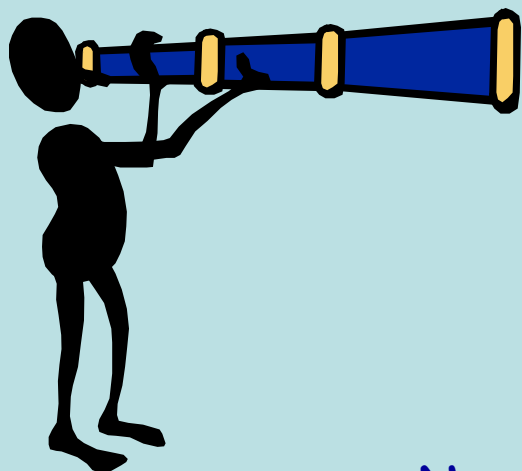
Ecco una tavola
riepilogativa dei predicati
sensoriali che possiamo
“incontrare” in funzione di
ciascun sistema:



I PREDICATI SENSORIALI

	Verbale	Para-verbale	Non-verbale
Sistema Visivo	Predicati visivi Salta da un argomento all'altro	Ritmo veloce e variabile Poche pause Tono e volume alti	Gestualità centrifuga Colorito pallido Postura eretta Respirazione alta e veloce
Sistema Auditivo	Predicati auditivi	Ritmo melodioso Pause scandite Tono e volume variabili	Gestualità ritmica Postura laterale Respirazione diaframmatica Movimenti ritmici
Sistema Cinestesico	Predicati cinestesici Evoca sensazioni	Ritmo lento Pause lunghe Tono e volume bassi	Gestualità centripeta Colorito roseo Postura rilassata Respirazione addominale

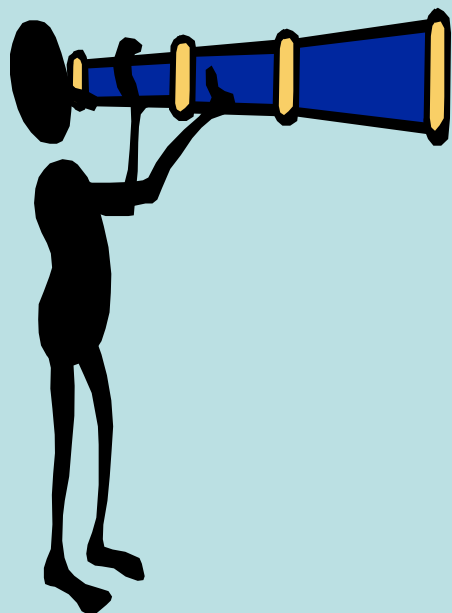
IL SISTEMA RAPPRESENTAZIONALE PRIMARIO



Normalmente utilizziamo un senso più degli altri in funzione di ciò che stiamo facendo: l'udito ad un concerto, la vista ad una mostra, il gusto al ristorante.

Quando organizziamo un pensiero, invece, tendiamo ad utilizzare sempre lo stesso senso od al massimo due.

IL SISTEMA RAPPRESENTAZIONALE PRIMARIO



Statisticamente il sistema
rappresentazionale più diffuso
è quello visivo ...



... seguito dall'uditivo e dal
cinestesico.



BIBLIOGRAFIA

Bandler, Grinder - La struttura della magia -Astrolabio

Pragmatica della comunicazione umana – Astrolabio

Granchi-Pirovano- PNL comunicare per vendere -De vecchi Editore

Guglielmi- Il linguaggio del corpo -Piemme

Cattinelli- Gestire il rapporto con gli altri –Franco Angeli

Comari/Bonicelli- I segreti della comunicazione -Sole24ore

Tassan- Per una semantica del corpo –Franco Angeli

Renata Borgato - Un'arancia per due. Giochi d'aula ed esercitazioni per formare alla negoziazione - Franco Angeli

La Comunicazione *ONLine*

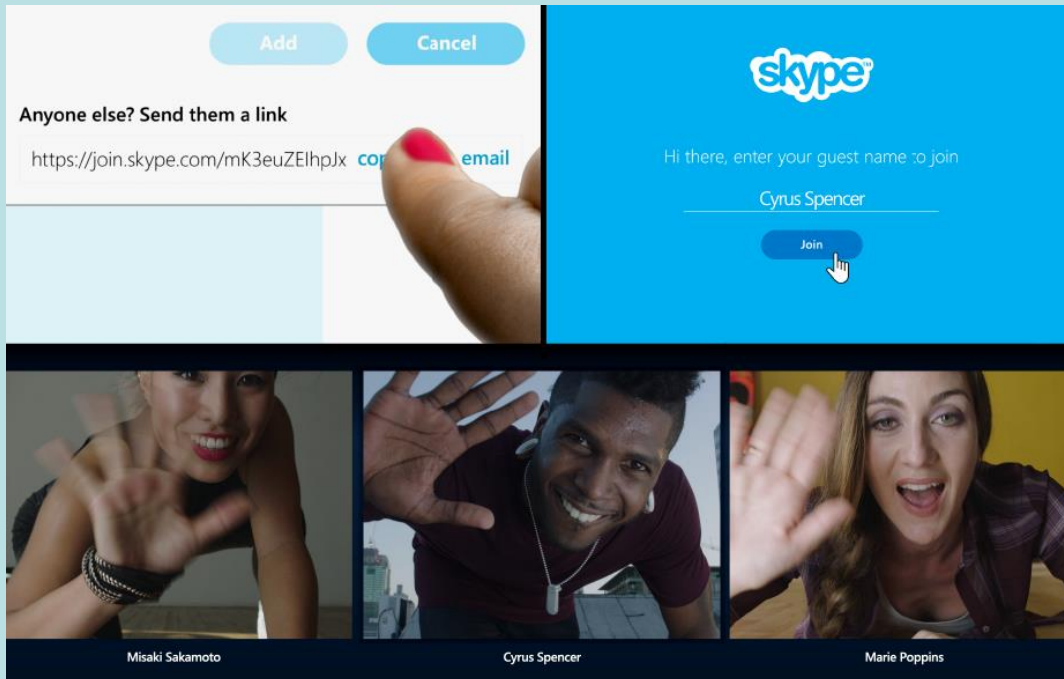
Le parti e il mediatore sono collegati tramite pc, tablet, smartphone evitando di vedersi di persona in un determinato luogo

.....cambiano i ritmi, la comunicazione, la percezione di se stessi e degli altri, il tempo che scorre e lo svolgimento



La Comunicazione *onLine*

In una mediazione onLine le opportunità di essere spontanei, di utilizzare il linguaggio del corpo, le espressioni del viso, la comunicazione non verbale sono inferiori rispetto a un incontro dal vivo.....
MA esistono lo stesso



Tecniche di Mediazione

- M.A.A.N. = migliore alternativa all'accordo negoziato
- P.A.A.N. = peggiore alternativa all'accordo negoziato
- Separare le persone dai problemi
- Evitare la “contrattazione per posizioni”
- Concentrarsi sugli interessi e non sulle posizioni
- Inventare soluzioni vantaggiose per entrambe (utilizzare la creatività per allargare le “torta negoziale”)
- Insistere sull'utilizzo di criteri che siano oggettivi
- Brainstorming
- Ragionamenti a Step successivi
- Bridging: le parti non ottengono quello che richiedevano originariamente ma saranno portate a sviluppare con l'aiuto del mediatore, una nuova e differente opzione negoziale.