

ASCOLTO e PARAFRASI:

Tecniche di comunicazione nella mediazione

Con la psicologia, la comunicazione è “lo strumento di lavoro” fondamentale per il mediatore. Saper comunicare efficacemente, nel bel mezzo di una “riscaldata sessione congiunta” è spesso *missione davvero dura!*

Sapere scegliere il momento e la tecnica giusta, o la sequenza più appropriata, rendono il mediatore un “abile professionista” , per il quale tempo e pratica si rivelano tappe “vitali” di un percorso davvero importante.

Andando per gradi riveste una grande importanza sicuramente la fase dell' ASCOLTO ATTIVO.

L'ASCOLTO è un continuo processo di selezione che il mediatore rende proprio, ed attraverso di esso, capta l'essenza delle dichiarazioni delle parti. Quando egli riesce a comunicare ad una parte che è stata ascoltata attentamente, ne guadagna la fiducia. L'ascolto è fondamentale per la raccolta e la catalogazione delle informazioni e per la scelta degli interventi che seguiranno: l'ascolto, in sostanza, è fondamentale per gestire tutto il processo di mediazione.

Ascoltare la parte avversa è molto difficile in qualsiasi situazione conflittuale. Le parti ed i loro rappresentanti di solito tendono ad ascoltare in modo selettivo, le parole che vengono interpretate con iniziale pregiudizio, con sfiducia ed a volte anche con riluttanza. Spesso si finisce con il trovare argomenti sui quali non si è d'accordo, piuttosto che ascoltare e cercare di trovare punti d'incontro; se poi chi ascolta non reagisce a ciò che viene detto, chi parla pensa di non essere ascoltato e continua a ribadire il proprio punto di vista, influenzando negativamente l'intero processo comunicativo.

Diventa allora fondamentale, per il bene della mediazione, aiutare le parti ad ascoltarsi reciprocamente, ed “un interlocutore estraneo” non coinvolto direttamente nella *querelle*, si cala perfettamente nel ruolo poiché non ha nulla da perdere e può ascoltare in modo più neutrale e oggettivo.

Il mediatore deve aiutare le parti a separare i contenuti dagli aspetti puramente emotivi, in modo che entrambi i contendenti si ascoltino ed individuino così il vero problema.

Quando si arriva a comprendere l'essenza del problema, la parte che parla, tende a pensare che i propri sentimenti in merito al conflitto, siano accettabili. Si è arrivati dunque, alla fase del cosiddetto "riconoscimento".

E' una tecnica importante in ogni “step” della mediazione, ma soprattutto all'inizio. Bisogna assicurarsi che tutte le parti si sentano ascoltate ed appunto, riconosciute.

Il mediatore a sua volta è chiamato ad ascoltare attivamente per decidere gli interventi nelle fasi successive, la loro tempistica, al fine di arrivare ad interpretare in modo positivo i contenuti delle dichiarazioni delle parti. Il mediatore è tenuto a far capire alle parti che le sta ascoltando attentamente, e per dimostrare ciò, è necessario offrire un continuo feed-back a chi parla, sia attraverso il comportamento non verbale, sia parafrasando, riassumendo e dando eco a ciò che viene detto.

Si arriva allora, alla fase della RICONTESTUALIZZAZIONE, fase in cui il mediatore, per assicurarsi che essa sia esatta, deve, attraverso *domande di verifica*, assicurarsi che le parti si siano realmente ascoltate e comprese l'una con l'altra.

“Mi pare di capire che.....è corretto?”, “Intende dire che...”, “Lei si sente...e pensa...dimentico qualcosa?”

L'ascolto attivo serve sicuramente in ogni momento, ma più di tutto nella fase delle sessioni private. Vi si ricorre quando la comunicazione è molto tesa, o quando la conversazione vive una fase di stallo, con le parti che tornano sistematicamente sugli stessi punti, e soprattutto, quando si ha l'impressione che non si stia ascoltando attentamente ciò che dice l'altra parte.

Si tenga comunque ben presente, per non incorrere nell'effetto contrario a quello che ogni mediatore si augura di raggiungere, che un uso prolungato dell' ASCOLTO ATTIVO, rischia di far fallire la mediazione, arrivando quasi ad infastidire, con il mediatore che potrebbe sembrare addirittura *paternalistico*; così come un abuso di questa tecnica, *relegherebbe* la comunicazione a mero strumento nelle mani e nel pieno controllo del mediatore, la cui missione è quella di favorire il più possibile la comunicazione tra le parti.

Per sbloccare i processi comunicativi e gestire comunicazione ed emozione, il mediatore ricorre alla tecnica della PARAFRASI.

PARAFRASARE vuol dire ripetere con proprie parole ciò che è stato detto da un altro, ossia ripetere stessi concetti con parole differenti. Il contenuto rimane identico a quello del messaggio originale, cambiano le parole. La parafrasi non deve mai contenere conclusioni, ma va sempre seguita dalla verifica della correttezza del contenuto.

Attraverso la parafrasi, le parti discutono in modo produttivo questioni emotive che bloccano la comunicazione. Esse sono tenute ad ascoltarsi reciprocamente e dimostrare di aver compreso ciò che l'una voleva dire all'altra.

La parafrasi del mediatore invece serve a chiarire determinati punti di conversazione, ma soprattutto attraverso di essa, il mediatore instaura un rapporto di fiducia reciproca. Come nel caso dell'ascolto attivo, a questa tecnica si ricorre quando si ha la necessità di

prendere tempo, per riflettere su quale debba essere il passo successivo.

Il mediatore può parafrasare in prima persona o chiedere ai presenti di farlo, ben consapevole che tale momento costringe ad ascoltarsi con più attenzione, andando oltre quegli ostacoli emozionali che si pongono sulla strada di un sano confronto in continua progressione e mai fermo sulle stesse tematiche.

Frosinone, 29.02.2012

Il mediatore
ERMELLINI Marika