



Tratto da: **Comunicazione e relazione** di Maria Menditto, ed. Erickson 2008

La comunicazione nell' arte di "mediare"

Gaetana Giannotta

Incontrare "l'Altro" è sempre stato un'esperienza naturale, universale e fondamentale per il genere umano. Come farlo in modo costruttivo il più delle volte è opera difficile.

Siamo spesso prigionieri dell'incapacità di ascoltare, di ascoltarsi e di essere ascoltati e questo conduce ogni individuo a dinamiche di chiusura e di isolamento che contribuiscono inevitabilmente a snaturare l'indole estremamente comunicativa che appartiene ad ogni essere umano. La stragrande maggioranza delle tensioni, delle incomprensioni, dei disagi ed ovviamente dei conflitti riscontrabili nelle relazioni interpersonali nasce sostanzialmente da fastidiose dinamiche di "non ascolto".

E allora quale atteggiamento assumere? Incrociare l'Altro con indifferenza e proseguire? Erigere uno steccato ed isolarsi? Oppure tentare di conoscerlo e comprenderlo? E quando si giunge al conflitto? Quali strumenti possono essere efficaci per abbattere muri e costruire ponti?

Sicuramente è necessario uno sforzo di reciproco attivo adattamento. Non è sufficiente mediarlo al solo scopo di limitarlo, è necessario trasformarlo in relazione costruttiva, in incentivazione e sviluppo delle diverse soggettività. Mediare un conflitto, dunque, non significa solamente cercare un accordo fra le parti – certo anche questo – ma significa soprattutto permettere alle parti in causa di scoprire le ragioni profonde dei propri atti.

Mediare, "dividere, aprire nel mezzo", nei vari contesti di terapia, counseling, in ambito educativo, penale, familiare, interculturale, ecc., significa fare comprendere alle parti in causa le ragioni delle loro incomprensioni, per scoprire le vie e soprattutto gli atteggiamenti idonei ad eliminarle. Ciò comporta che gli individui divengano capaci di trasformare **in parola** il non detto mai emerso per scarsa consapevolezza di sé o tenuto nascosto a volte per vergogna ed altro.

Non è facile imboccare questo cammino da soli. È allora opportuno, e spesso necessario, che si intraprenda "un viaggio" con un professionista che aiuti chi ne ha bisogno.

Dalla mediazione alla relazione costruttiva

La Mediazione è uno strumento relazionale di facilitazione, sia nell'apprendimento di modalità per la composizione creativa e costruttiva dei conflitti, sia nel recupero delle capacità relazionali di ognuno. Nella Mediazione infatti non esistono "perdenti" e "vincitori" come nella logica negativa del conflitto. La mediazione rappresenta, lo spazio più accogliente per cercare quelle spiegazioni che hanno portato agli eventi conflittuali; si propone come orizzonte di consapevolezza dove poter raccontare i fatti accaduti, così come sono stati vissuti e percepiti, dove è possibile incontrare autenticamente l'altro, entrarci pienamente e non superficialmente in contatto, prendere coscienza del suo punto di vista e riconoscerlo come una risorsa competente.

Il percorso di mediazione è una esperienza relazionale oltre che una pratica professionale in cui si offre la possibilità ad entrambi i protagonisti del conflitto di esprimere i propri bisogni, di individuare vie di uscita soddisfacenti e realisticamente perseguibili, di trovare soluzioni meno dispendiose e più aderenti alle necessità di ciascuno, e quindi più durature, di riaprire delle relazioni oltre che di risolvere dei conflitti. In questo tipo di Mediazione può infatti configurarsi uno spazio educativo per uno sviluppo maieutico delle relazioni conflittuali in grado, con l'aiuto di un mediatore imparziale, di: incoraggiare, sollecitare e stimolare tra le parti antagoniste, la trasformazione della loro condizione conflittuale in una esperienza di autentica consapevolezza.

Ricorrere alla mediazione serve a non soccombere emotivamente e fisicamente di fronte al conflitto, a ricomporlo e risolverlo, a non esasperarlo e a gestirlo nel modo più vantaggioso, a trasformarlo in occasione di crescita personale, ad apprendere una modalità nuova di relazione trasferibile nel **"quotidiano"**.

La mediazione interviene sulla **comunicazione** fra le parti, correggendola quando essa è viziata per effetto di tensioni e incomprensioni.

Il mediatore diviene anche supporto per costruire un equilibrio interiore. Dice un vecchio adagio: la virtù sta nel mezzo, non nella mediocrità, ma nella saggia, dinamica mediazione tra tutti gli estremi della vita. Essere unilaterali è più facile, basta lasciarsi andare, basta marciare a senso unico coi paraocchi. Riconquistare ogni giorno l'equilibrio interiore è più difficile, ma rende più soddisfacente la vita a noi e rende noi più graditi agli altri.

Il compito del mediatore è quello del traghettatore, della guida, di colui che consegna una mappa di orientamento senza decidere la destinazione; consegna strumenti utili per sviluppare la capacità di un buon comunicare e di conseguenza la capacità di tessere una rete di relazioni che ne evitino il misconoscimento. Senza il riconoscimento degli altri non è possibile alcun miglioramento. Mediare dunque significa aiutare a portare alla luce le ragioni che spingono le parti a confliggere fino a danneggiarsi reciprocamente, significa attivare relazioni nuove e costruttive. È necessario, allora, di volta in volta chiarirsi.

Ma non è detto che i chiarimenti siano sufficienti a dissolvere i fraintendimenti e poi nessun chiarimento può mai essere definitivo. La vita è ambigua e i chiarimenti apportano un'effettiva chiarezza solo se c'è una vera intenzione di accordo, se c'è un desiderio reciproco di **comprendersi**.

Il mediatore che vuole mediare davvero i conflitti deve destare la voglia **d'incontrarsi, di prendere sul serio l'Altro, e la sua infinità**. Solo così l'incontro prende il posto del monologo che alimenta incomprensioni e conflitti.

Il contrasto diventa così un'opportunità preziosa per conoscere l'altro e le proprie reazioni emotive. Ci si mette dunque nella prospettiva che il problema del conflitto non si possa affrontare con la forza di un braccio di ferro, ma che si tratti di un gioco che richiede un comprendere. Indagare sui conflitti vuol dire occuparsi di esperienze emotive sgradevoli, che conducono frequentemente a reazioni automatiche di difesa: irrigidimento totale (no, mai!), oppure cedimento immediato (sì, subito!).

Il mediatore attraverso l'analisi dei contrasti può individuare gli aspetti disfunzionali dell'interazione e aiutare a correggerli. Egli non ha nessun potere, non impone nessuna soluzione esterna, osserva quello che accade. "Sta" in mezzo alle parti ed

assiste, "come uno specchio", a quello che succede. Quello del mediatore è un ruolo molto difficile: appartiene al medesimo spazio delle parti in lotta, non si "chiama fuori", ma pur rappresentando solo un "catalizzatore" delle energie degli attori, realizza, nella differenza dalla parti, la sua identità. Mentre i confliggenti litigano, il mediatore cerca di vedere il **terreno comune** che li unisce, cioè la comunicazione. Il Mediatore rappresenta così una "terza via", un ponte/neutrale che possa essere il riferimento di entrambi gli interlocutori, per reinquadrare la comunicazione. È un facilitatore della comunicazione che non cerca di annullare le differenze, né di negarle ma invita a considerare anche i punti di vista dell' altro per comprenderli. Fa da ponte tra un emittente ed un ricevente affinché le due parti stabiliscano una relazione.

La situazione di conflitto costringe il mediatore a mettere in rilievo la relazione nel **qui e ora**. Il mediatore deve saper leggere il modo in cui le persone si relazionano, concentrando l'attenzione sulle modalità, e non soltanto sui contenuti, potrà effettuare la lettura del processo, e rendersi conto dello stato relazionale durante la comunicazione tra le due parti. Quindi, "**Come**" invece di "**Perché**". Ciò che conta è la relazione, che viene prima dei contenuti .

E' necessario saper creare un clima favorevole in cui lo scontro deve essere elaborato attraverso la capacità di parlare di ciò che è successo, permettendo a ognuno dei personaggi di rivedere la propria e l'altrui posizione. Si deve saper mettere in parola le emozioni che l'esperienza della relazione fa germinare.

Bisogna rendere se stessi oggetto di continua osservazione per potersi mantenere relativamente oggettivi nei confronti dell'altro: è necessario che si instaurino nei pensieri e nei sentimenti reciprocità e confronto;

Trasformare lo scontro in incontro rende pensabili le ragioni dell'altro: ci si mette nei suoi panni e si torna nei propri difendendo le proprie ragioni, non per principio ma sulla base della situazione contingente. Quando ci si concede **all'empatia**, alla variazione del punto di vista e **all'ascolto** della soggettività della persona, non si rischia di annullarsi. Non è necessario sempre il lieto fine, ma è essenziale puntare verso la stabilità.

Solo in questo modo si potrà ancora contare su un legame affidabile, superare il conflitto, rinnovare la fiducia. Offrendo attenzione ed ascolto, il contrasto potrà forse essere affrontato come un elemento di crescita della relazione piuttosto che come un ostacolo distruttivo.

Le possibili strategie :

Agevolare la comunicazione fra le parti
Creare un ambiente non ostacolante
Mostrare attenzione
Adottare un ascolto attivo
Favorire la relazione con l'altro
Trasmettere comprensione emotiva

Per la risoluzione:

è indispensabile guidare l'intervento in modo professionale passando attraverso tutte le indispensabili fasi:

1. identificazione degli obiettivi e degli ostacoli
2. generazione di possibili soluzioni
3. pianificazione e attuazione del progetto
4. verifica

L'identificazione degli obiettivi e le successive fasi di risoluzione, richiedono da parte del mediatore una grande competenza nel saper usare la comunicazione interpersonale. Il mediatore deve capire e farsi capire, deve identificare i problemi e deve facilitare un clima di fiducia e cooperazione per la ricerca delle soluzioni.

Il mediatore deve evitare rigorosamente di offrire interpretazioni o, peggio, giudizi, su intenzioni, bisogni e problemi dell'interlocutore, altrimenti il rischio è quello di fuorviare il percorso naturale di elaborazione delle parti, di farli sentire non capiti. È fondamentale l'uso della riformulazione con le stesse parole da loro utilizzate per far: specificare, esemplificare, esplicitare.

È essenziale far passare gli interlocutori da descrizioni generiche, vaghe, incomplete o implicite ad una descrizione accurata, dettagliata ed esplicita delle situazioni problematiche.

Questo passaggio deve essere guidato con grande sensibilità partendo proprio dalle descrizioni iniziali. **Specificare** vuol dire passare da una descrizione astratta o generica dell'esperienza di disagio alla descrizione degli elementi specifici di cui si compone. Inoltre, molte descrizioni sono carenti in informazioni importanti, oppure non includono delle informazioni considerate implicite.

Esemplificare vuol dire ottenere delle descrizioni di esempi concreti in cui si realizzano le condizioni di disagio.

Non è difficile intuire che in questo modo si raccolgano molte più informazioni di quelle apprese con la dichiarazione iniziale. **Esplicitare** vuol dire rendere espliciti, cioè mettere in chiaro, alcuni elementi della comunicazione che sono espressi in modo nascosto o implicito. I più frequenti elementi impliciti sono i cosiddetti presupposti. A volte i presupposti, se non vengono resi espliciti, danno per scontate alcune convinzioni che scontate non sono.

In presenza di **emozioni e percezioni fisiche importanti** e disturbanti, è molto utile rintracciare altre esperienze che determinano le stesse emozioni e percezioni fisiche.

In questo modo il mediatore aiuta ognuna delle parti a riconoscere dentro di sé una modalità di risposta già sperimentata in precedenza. Questa consapevolezza può facilitare il superamento del rapporto conflittuale in quanto aiuta a focalizzare l'attenzione sul proprio mondo interno. Aiutare a **ridefinire**. Se le convinzioni connesse con i fatti rimanessero esattamente sempre le stesse, anche il problema rimarrebbe sempre identico.

Lo scopo del percorso, infatti, non è quello di cambiare i fatti, ma la loro interpretazione, di aiutare a cambiare i termini di un problema da una impostazione senza via d'uscita ad un'altra che consente una soluzione.

Sviluppare il senso di **responsabilità**. La concezione spesso è che sono gli altri che devono cambiare e questo è un modo di non assumersi le responsabilità del cambiamento e rendere le cose inamovibili. È importante far notare agli interlocutori che se gli altri sono in grado di cambiare il loro comportamento noi gli facilitiamo il compito se siamo noi per primi a farlo.

Il mediatore, inoltre deve essere in grado di agevolare: la costruzione di saldi ma flessibili confini, una buona comunicazione, l'attenzione al contesto in cui il problema si sviluppa ed alla organizzazione della relazione in cui le difficoltà sono emerse.

Altri tre requisiti su cui lavorare sono la **riflessività**, la **flessibilità** e la **continuità**. Sono tre caratteristiche indispensabili per comprendere ciò che sta accadendo (analisi), per disporsi ragionevolmente alla situazione senza irrigidirsi su posizioni preconcepite (adattamento), e per mantenere nel tempo una relazione che si sviluppi sull'esperienza (crescita).

L'intervento di mediazione, peraltro, è un percorso che mette in gioco non solo due parti che hanno un problema, ma anche la terza parte, il mediatore. Affinché sia un buon "veicolo" di comunicazione e relazione, il mediatore deve conoscersi bene, avere la consapevolezza dei propri confini e quelli dell'altro.

Attraverso l'ascolto attivo il mediatore presterà attenzione agli aspetti verbali e non verbali del linguaggio dell'interlocutore, non perdendo di vista il contesto al quale la persona fa riferimento. Il mediatore deve possedere una serie di abilità, accanto ad una necessaria acquisizione di tecniche di ascolto e attenzione, che implicano l'osservazione di sé e l'esperienza di stati d'animo la cui conoscenza è fondamentale per riconoscerli nell'altro.

Le attività relazionali di "ascoltare", "comprendere" e "spiegare" sono abilità cruciali perché favoriscono il rapporto.

La caratteristica più importante del lavoro di mediazione è la ricerca continua di una posizione di equidistanza e neutralità, la posizione migliore per svolgere una funzione di facilitazione (non di sostituzione) dei flussi comunicativi, un "effetto ponte" fra diverse rappresentazioni della realtà .

