INDICE

Premessa
Alfa e Omega *pag 2*

Capitolo 1
La Comunicazione *pag 3*
I cinque assiomi della comunicazione *pag 4*

Capitolo 2
La coppia in crisi *pag 8*
La coppia genitoriale in crisi *pag 10*

Capitolo 3
Una via d'uscita *pag 12*
La Mediazione Famigliare *pag 13*
I processi relazionali *pag 15*
Dalle pretese ai bisogni *pag 16*
Rendere visibili i bisogni *pag 18*
Interesse Comune *pag 20*

Capitolo 4
Il metodo ESBI *pag 23*

PREMESSA

ALFA E OMEGA

Le due lettere greche sono citate da Dio nell'Apocalisse di Giovanni: "Io sono l' **Alfa e** l'**Omega**, il primo **e** l'ultimo, il principio **e** la fine". Per i Cristiani le due lettere rappresentano Inizio **e** Fine; il Tutto, Dio.

Per un'atea come me, che vede nella percezione del mondo e nelle dinamiche di relazione l'essenza della vita, la Comunicazione è Inizio e Fine, Alfa e Omega.

CAPITOLO 1

LA COMUNICAZIONE

L'azione del comunicare, per quanto naturale come respirare, richiede attenzione, richiede consapevolezza.

Il processo comunicativo è un sistema circolare che nutre se stesso.

Assume valenza positiva/funzionale quando gli elementi in gioco si integrano tra di loro in modo armonico e si muovono verso direzioni condivise.
Al contrario, il processo comunicativo assume valenza negativa/ disfunzionale quando gli elementi in gioco si mescolano tra di loro in maniera disarmonica e tendono verso direzioni non condivise, dando forma al "caos".

La comunicazione può essere raffigurata come un *ponte* che collega le persone tra di loro, il materiale di cui il ponte è fatto è un mix di caratteristiche , che appartengono agli individui che entrano in contatto.
Solidità e direzione del *ponte* dipendono da differenti elementi in gioco. Tra questi, la capacità di ascolto, le natura delle emozioni personali, le credenze di ciascuno, gli automatismi sviluppati nel corso dell'esperienza di vita, le aspettative individuali, le paure, le speranze.

Quando i *ponti* si rivelano poco solidi l'Uno difficilmente riesce ad arrivare all'Altro; si delinea una *distanza* che rende complicato, difficile, a

volte impossibile, raggiungere un *punto d'incontro* capace di ridurre tensioni, dolori, paure.

Così, le paure, il dolori, le tensioni diventano sempre più dominanti, la distanza si fa sempre più importante e la possibilità di sperimentare il *vero incontro* si trasforma in una meta impossibile da scrutare, qualcosa di impraticabile, qualcosa che non esiste,.

Questa è la condizione in cui vertono molte coppie in difficoltà.

I CINQUE ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Per fornire una cornice teorica all'azione del comunicare si riporta il lavoro del Gruppo di Ricercatori della Scuola di Paolo Alto. Tale gruppo è legato ai nomi di Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson ed altri, gli ultimi tre dei quali sono anche stati i principali ricercatori del Mental Research Institute di Palo Alto, in California.

Nel saggio Pragmatica della Comunicazione Umana (1971)[1], lo studio della comunicazione può essere suddiviso in tre settori: sintassi, semantica e pragmatica. Il primo comprende le problematiche legate alla codifica e alla decodifica dell'informazione, ai canali, alla ridondanza e al rumore (problemi sintattici di ordine e sequenza delle informazioni); il secondo si occupa del significato degli elementi della comunicazione per i comunicanti (le parole); infine il terzo settore, quello dello pragmatico,

[1] Watzlawick, P, Beavin, J. H., Jackson, Don D., "Pragmatica della comunicazione umana", Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore, Roma, 1971

si occupa degli effetti della comunicazione sui parlanti, ovvero l'influenza che esercita sul comportamento e non tanto sule loro conoscenze.

Watzlawick e collaboratori considerano comunicazione e comportamento come sinonimi. Ritengono che tra due individui qualunque comportamento, incluso il silenzio, ha valore comunicativo ed è efficace nel modificare il comportamento e le aspettative del ricevente. Nella pragmatica della comunicazione, molto più che nella semantica e nella sintassi, assume un ruolo fondamentale il concetto di feedback dell'informazione, fenomeno che consente al Sistema di garantire a se stesso un adattamento funzionale. Lo scopo della pragmatica è quello di evidenziare come ogni processo comunicativo, tra esseri umani è composto da due dimensioni diverse ma inseparabili: da un lato il contenuto esplicito, ossia ciò che le parole dicono in base ai significati convenzionali; dall'altro la relazione interpersonale, ossia quello che i parlanti non dicono a parole ma lasciano intendere, a livello verbale e più spesso non verbale, sulla qualità della relazione che intercorre tra loro e sulle aspettative reciproche.

Watzlawick e collaboratori, individuano alcuni assiomi della comunicazione umana, corrispondenti ad altrettanti principi rilevati dall'osservazione delle relazioni umane.

Vediamoli:

1) L'impossibilità di non comunicare. Non si può non comunicare, tutto è comunicazione, in quanto ogni interazione fra soggetti ha valore di messaggio e, conseguentemente, influenza gli elementi in essa coinvolti[2].

[2] Watzlawick, P, Beavin, J. H., Jackson, Don D., "Pragmatica della comunicazione umana", Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore, Roma, 1971, pag. 40/43

2) Livelli comunicativi di contenuto e di relazione. Gregory Bateson afferma che in ogni comunicazione c'è un aspetto di "notizia", ossia l'informazione in essa contenuta, ed uno di "comando", o di istruzione, con il quale si definisce, appunto, la natura della relazione fra i comunicanti. Il secondo aspetto "qualifica" il primo, "prevalendo" su esso in termini di livelli logici come, in un calcolatore, le "istruzioni" stanno ai "dati". Potremo anche definire questa dualità come il "cosa", ovvero la componente razionale, ed il "come", ossia la componente emotiva[3]. In questo modo risulta evidente che l'aspetto di relazione, all'interno di una comunicazione, costituisce "metacomunicazione"[4].

3) La punteggiatura della sequenza di eventi. La comunicazione può apparire, ad un osservatore esterno, come una sequenza ininterrotta di scambi organizzati attraverso la punteggiatura. Quindi, anche la punteggiatura, che costituisce le caratteristiche con le quali gli scambi vengono sistematizzati, e che può essere ricondotta a schemi comportamentali più o meno convenzionali, contribuisce alla definizione di una relazione, laddove vi può essere condivisione o meno di un certo tipo di realtà e di visione fra i soggetti coinvolti[5].

4) Comunicazione numerica e analogica. Le modalità di espressione della comunicazione umana sono di tipo digitale (o numerico) e analogico. Tutto questo è in stretto legame con il fatto che la comunicazione, com'è stato precedentemente asserito, ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione, il primo (contenuto) viene trasmesso essenzialmente attraverso il modello digitale, mentre la relazione si esprimerà sostanzialmente in modo analogico, non-verbale.

---

[3] Gallo, R., "La comunicazione", in http://www.qlmed.org

[4] Watzlawick, P, Beavin, J. H., Jackson, Don D., "Pragmatica della comunicazione umana", Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore, Roma, 1971, pag. 43/46

[5] Watzlawick, P, Beavin, J. H., Jackson, Don D., "Pragmatica della comunicazione umana", Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore, Roma, 1971, pag. 43/46

Per comunicazione non verbale si intende la cinesica (movimenti del corpo), la postura, i gesti, il ritmo ed il tono di voce, la mimica facciale. Le due modalità, nella loro reciproca incompletezza, si completano a vicenda[6]. A questo punto, è interessante sapere che alcuni studi statistici hanno dimostrato che in una comunicazione, il contenuto ha un "peso" soltanto per il 10%, il tono di voce per il 30% e la gestualità per il 60%, e questi dati parlano da soli[7].

5) Interazione complementare e simmetrica. Se le relazioni sono basate sull'uguaglianza, cioè sul rispecchiamento reciproco, si parla di relazioni simmetriche. Sono definite, invece, relazioni complementari quelle nelle quali le differenze sono molto accentuate. In queste ultime, uno dei due partner avrà una posizione "one-up", ossia di supremazia, mentre l'altro l'avrà "one-down", cioè di inferiorità laddove, con queste definizioni, non si vuole dare una connotazione, rispettivamente, di posizione migliore o peggiore, buona o cattiva. Si tratta, semplicemente, di modalità diverse, ma che possono anche facilmente interagire in una relazione, divenendone importanti meccanismi omeostatici[8].

> *Comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.*
>
> *Paul Watzlawick*

[6] Watzlawick, P, Beavin, J. H., Jackson, Don D., "Pragmatica della comunicazione umana", Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore, Roma, 1971, pag. 51/57

[7] Gallo, R., "La comunicazione", in http://www.qlmed.org

[8] Watzlawick, P, Beavin, J. H., Jackson, Don D., "Pragmatica della comunicazione umana", Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore, Roma, 1971, pag. 58/61

CAPITOLO 2

QUANDO LA COPPIA E' IN CRISI

Ad un certo punto della loro vita, in situazioni di crisi importanti, crisi originata dalla percezione di frustrazione di un "bisogno", molte coppie si trovano a muovere i loro passi sopra un *ponte* fragile, il loro sistema comunicativo diventa una gabbia di dolore un "luogo" insicuro, con direzioni incerte, dove, *relazione* e *contenuto* entrano in contrasto tra di loro. Prende forma una percezione di smarrimento e la paura di cadere, da un momento all'altro, in un profondo baratro.

La paura, si sà, gioca brutti scherzi. Oscura le menti, paralizza, oppure, al contrario, muove verso azioni offensive, pregiudizievoli, lesive.

La "coppia in crisi" da luogo a due individui soli e spaventati.
Si insinuano, nella solitudine individuale, domande che provocano disagio, inquietudine. Il Sistema di riferimento strutturato nella definizione del NOI crolla. Domande come: "C*hi siamo noi adesso?*" "C*osa siamo stati*?" "C*hi sono io?*", guidano gli individui verso la ricerca di una nuova identità.
Il tentativo di trovare risposte soddisfacenti, appaganti, si traduce spesso in un lungo e tortuoso percorso, dominato dalla percezione della frustrazione del bisogno e poco orientato alla ricerca di una soluzione funzionale, rispetto al disagio provato.

Il "*noi perde i contorni*" l'immagine diventa sfumata, difficile da visualizzare, la stessa cosa accede alla percezione di sé come persona inserita.
Nel tentativo di ricostruire un'immagine dai contorni più definiti, i bisogni di ciascuno tendono a dominare sull'altro, generando caos e conflittualità.

Il bisogno, di sicurezza, di appartenenza, di conforto, di amore, si trasforma in dolore, in rabbia verso l'altro, considerato l'artefice, il responsabile, del proprio malessere, coerentemente alla tendenza umana di trovare fuori di sé le motivazioni della propria condizione.

I bisogni si traducono in pretese, in posizioni rigide, in sfide; vengono agiti comportamenti che vogliono dare forma al tentativo di auto-affermazione, di ricostruzione di sè.

In questa dimensione il caos domina, le percezioni risultano essere alterate; si perde il contatto con la realtà circostante, si perde di vista il vero interesse personale.

In questa fase, della propria vita, possono essere agiti comportamenti lesivi per sé e per gli altri significativi, tra cui i figli.

LA COPPIA GENITORIALE IN CRISI

Nella coppia genitoriale, il processo comunicativo disfunzionale investe i figli, che diventano, loro malgrado, parte integrante dell'esperienza di conflitto.

I figli si ritrovano invischiati in dinamiche che non gli appartengono, essi, si trovano a respirare un'aria insana, che entra nelle loro narici, nella loro bocca e va a contaminare il loro corpo e la loro mente.

I figli, vengono strumentalizzati, dalle parti in conflitto, per assecondare un desiderio intimo di rivalsa, di autocompiacimento, di "far del male all'altro", di "aver ragione a ogni costo".

I genitori si screditano a vicenda, si sviliscono, nel tentativo di portare il figlio dalla propria parte, per garantirsi un amore esclusivo e indurre l'odio per l'Altro genitore, con lo scopo di ottenere una piena assoluzione per sé e la condanna per l'altro. Mettono in atto comportamenti manipolatori, richieste di responsabilità eccessive, ricatti emotivi.

Nella maggior parte dei casi, tutto ciò avviene senza vera consapevolezza.

Pian piano, giorno dopo giorno, episodio dopo episodio, il conflitto genitoriale diventa parte integrante del vissuto personale dei figli.

I figli si ritrovano, quasi senza rendersene conto, a diventare parte attiva delle dinamiche conflittuali, sperimentando l'angoscia, il dolore, le paure e il desiderio di vendetta dei loro genitori, sperimentando la sensazione di sprofondare, da un momento all'altro, in un baratro senza fine.

Se variabili di contrasto, elementi positivi funzionali, non interverranno all'interno del sistema famigliare, nel processo comunicativo tra le parti, e nella singola vita di ciascun componente, l'esperienza di dolore, di autocommiserazione, di rabbia, di insicurezza, di sconfitta, domineranno l'esperienza di vita di tutti i componenti della famiglia.

CAPITOLO 3

La soluzione ottimale di una divergenza si trova tramite la persuasione morale e l'accordo e non sotto coercizione.

Einstein

UNA VIA D'USCITA

Variabili positive, possono insinuarsi nel Sistema di partenza e modificare il corso della vita della coppia, del singolo e dei figli.

L'essere umano ha la capacità di riconoscere Se Stesso e l'Altro, ha la capacità di uscire dal loop di azioni e pensieri disfunzionali, per arrivare a intraprendere una nuova traiettoria, che può allontanarlo dallo schema aggressivo/difensivo in cui si trova ingabbiato, ed arrivare a comprendere i bisogni reali di Sé e dell'Altro, fino ad accoglierli e a soddisfarli.
In questo modo sarà possibile sperimentare un benessere e una qualità della vita migliore.

Questa capacità può essere stimolata, rinforzata, da professionalità che si occupano della relazione d'aiuto. Tra queste, il Mediatore Famigliare.

LA MEDIAZIONE FAMIGLIARE

Negli anni 70 inizia a diffondersi nel mondo la necessità di offrire uno strumento d'aiuto alle coppie in conflitto durante la fase della separazione e divorzio.

I pionieri e gli innovatori della mediazione famigliare possono essere considerati James Coogler, John Haynes e i due colleghi Irving e Benjamin ritenuti i padri fondatori dei modelli di base della mediazione famigliare. James Coogler, avvocato e consulente matrimoniale, reduce da una drammatica faticosa e frustrante esperienza personale di divorzio giudiziale, fu il primo ad applicare la mediazione delle controversie alle situazioni di divorzio su base accusatoria. Nel 1974 creò ad Atlanta il primo centro di servizi di mediazione il *Family Mediation Center*, nel 1976 contribuì alla fondazione della Family Mediation Association (FMA) e per sensibilizzare l'opinione pubblica e diffondere la cultura della mediazione creò la rivista Family Mediation. […] Coogler riesce ad influenzare fortemente sia l'opinione pubblica, sia gli organismi politici e giurisdizionali.[9]

John Haynes utilizzò nelle situazioni di conflitto famigliari molte delle pratiche usate nella gestione dei conflitti nelle organizzazioni d'impresa, come ad esempio il brainstorming, il problem solving, le tecniche della negoziazione ragionata.

Il modello di mediazione familiare viene conosciuto come negoziale. Haynes pubblica nel 1981 un libro che diventerà la base professionale dei futuri mediatori *Divorce Mediation* e contribuisce notevolmente alla

[9]L. Buzzi. Introduzione alla mediazione famigliare. Principi fondamentali e sua applicazione. Giuffrè. Milano.1999 p. 13-14

diffusione della mediazione, non solo negli stati uniti ma in tutto il mondo.[10]

A metà degli anni 70 nasce in Canada il modello di mediazione terapeutica a opera di Irving e Benjamin. Propongono un modello di mediazione familiare centrato sui processi relazionali.[11]

Negli anni si sviluppano metodi differenti, a seconda della formazione di chi propone lo strumento e degli obiettivi che vengono individuati. Nonostante le sue applicazioni in ambiti diversi e con modelli operativi differenti, l'oggetto della mediazione è unico: la gestione della conflittualità, tra due parti, introducendo un terzo elemento, il mediatore, che va a influire sui processi relazionali e non sui contenuti della controversia.

[10] L. Buzzi. Introduzione alla mediazione famigliare. Principi fondamentali e sua applicazione. Giuffrè. Milano.1999 p. 14

[11] L. Buzzi. Introduzione alla mediazione famigliare. Principi fondamentali e sua applicazione. Giuffrè. Milano.1999 p. 15

COMPITI DEL MEDIATORE

Il Mediatore non ha il compito di risolvere la controversia ma quello di aiutare le parti a trovare un *punto di accordo* che sia soddisfacente per entrambe.

Il Mediatore, figura professionale che ha conseguito una formazione specifica, basata su conoscenze pedagogiche, psicologiche, sociali, giuridiche, opera, all'interno del processo di mediazione, con lo scopo di accompagnare i confliggenti ad attivare un canale comunicativo che consenta loro di ascoltarsi, comprendersi, con la finalità di aiutarli a trovare soluzioni congrue alla loro esperienza di disagio e rendere così funzionale il loro processo relazionale.

Il Mediatore si pone all'interno del conflitto come un terzo elemento, neutro, imparziale, equidistante dalle parti, diventando allo stesso tempo parte integrante del sistema.

Il Mediatore accompagna i confliggenti a dare forma a un processo comunicativo funzionale al raggiungimento di una nuova immagine di sé e della coppia genitoriale, per arrivare a formulare accordi condivisi, tesi a superare il conflitto.

Attraverso stimoli adeguati, nutre efficacemente i processi comunicativi delle parti, favorendo la possibilità di esprimere posizioni, emozioni, bisogni e ascolto attivo reciproco; dirige la comunicazione tra le parti, fa in modo che lo scambio sia governato da una equilibrata turnazione degli interventi, aiuta i confliggenti a "stare" sull'argomento da loro affrontato, fino ad arrivare a una posizione condivisa.

DALLE PRETESE AI BISOGNI

E' frequente che i protagonisti di una coppia in crisi si pongono nei confronti del partner e nei confronti del mediatore in "modalità pretesa". "Pretendono" che il mediatore stia dalla loro parte. "Pretendono" che l'Altro si assuma la responsabilità della loro crisi senza discutere. "Pretendono" che l'Altro si attivi per trovare la soluzione più congrua in base alla loro personale percezione dell'esperienza. "Pretendono" che i figli si alleino dalla loro parte, in quanto "pretendono" di essere nel giusto e di meritare un amore esclusivo.

Nella fase iniziale del processo di mediazione dominano le emozioni di ciascuno.

In questa fase i congliggenti sono particolarmente fragili, ciò che portano in mediazione sono espressioni di paura, di tristezza, di disprezzo, di dolore, dubbio, minaccia, disgusto.

Le modalità comunicative adottate dalle parti in conflitto, producono l'effetto di respingersi a vicenda, di chiudere qualsiasi forma di ascolto attivo, innescano azioni comunicative tese a difendersi e contrattaccare, generando un loop serrato dove regna confusione.

Non c'è ascolto reciproco né desiderio di comprendere l'altro il bisogno immediato è dare sfogo alle proprie emozioni e manifestare pienamente il proprio disagio.

Spesso la coppia in crisi si presenta così davanti al mediatore.

Il delicato, importante, lavoro del mediatore è, in questa fase, quello di aiutare i configgenti a passare dalle "pretese" ai "bisogni".

Dietro il "muro" delle pretese stanno i "bisogni", "bisogni" che l'individuo tenta, erroneamente, di soddisfare innalzando il muro delle

"pretese", mettendo in atto strategie che, di fatto, rendendo i bisogni inaccessibili all'Altro e, paradossalmente, anche a se stessi.

L'obiettivo sarà quello di accompagnare le parti a comprendere i bisogni altrui e raggiungere una definizione congiunta del problema, senza la quale diventa improbabile arrivare alla soluzione positiva del conflitto.
Le parti dovranno necessariamente ammettere di avere un questione in comune: un problema da risolvere insieme.

RENDERE VISIBILI I BISOGNI

Il mediatore si adopera, quindi, perché i bisogni di ciascuno siano visibili all'altro.

La chiave per affrontare al meglio il conflitto di una coppia è la comprensione dei bisogni che stanno alla base delle posizioni delle parti.
Dietro la pretesa che l'altro si assuma la totale responsabilità della crisi coniugale, si svela il bisogno si "sentirsi" una persona adeguata.
Dietro la pretesa di avere per sé l'alleanza dei figli, si svela il bisogno di amore, sicurezza, comprensione, appartenenza.

Il mediatore ha quindi il compito di gestire le fasi di ogni incontro prestando attenzione, accogliendo, e orientando il flusso degli scambi tra le parti, identificando tempestivamente i bisogni e le strategie comunicative messe in atto, tenendo ben presenti e distinti i due livelli.

Per iniziare a dare ordine al conflitto, il mediatore tenta di esplorare i *filtri cognitivi* delle parti in lite, arrivando così a rendere palesi le loro paure, le loro preoccupazioni, aiutandoli a collocarle in un quadro di riferimento facilmente visibile alle parti, cercando di rendere esplicito ciò di cui hanno veramente bisogno. Questo processo, aiuta la coppia in fase di nuovo assestamento a ridefinire, pian piano, i contorni della loro relazione.

Per fare ciò il mediatore adotta una comunicazione chiara e semplice, si dimostra empatico e equidistante. Attraverso riformulazioni e domande, introduce interventi, non giudicanti, che hanno lo scopo di rendere visibile

le posizioni delle parti, aiuta i configgenti a normalizzare ciò che stanno vivendo, a stare sul presente e a visualizzare un possibile futuro .

Il mediatore valuta costantemente cosa rimandare, cosa riassumere, che cosa riformulare, sapendo che, ciò che metterà in evidenza, sarà importante per i partecipanti. Cerca di ignorare tutto ciò che aumenta la litigiosità tra le parti, ciò che allontana dall'oggetto del confronto, ciò che potrebbe irrigidire le parti impedendo il proseguo del loro cammino.

Riformulare ciò che emerge in mediazione, prestando attenzione a quanto esplicitato dalle parti, rallenta il ritmo dell'incontro e consente al professionista di mantenere un controllo sui processi, aiuta a eliminare aspetti non utili, consente di procedere efficacemente nella costruzione di un accordo.

Nel riformulare, il mediatore, tiene presente il vissuto di chi parla, le sue emozioni, le sue paure, le sue preoccupazioni, le sue intenzioni, da la sensazione, ad entrambi, di essere stati ascoltati, capiti, suscitando fiducia nella pratica della mediazione e nel mediatore.

Allo stesso tempo, riformulare, consente al mediatore di ottenere un feedback da parte dei partecipanti, che gli permette di verificare l'effettiva efficacia della sua azione, testando l'ipotesi professionale a cui da forma per orientarsi nella conduzione. Infatti, per aiutare le parti a individuare i reali bisogni e trovare la strada di un accordo condiviso, deve tenere ben presente qual'è il problema da risolvere, quali sono le emozioni dei clienti, quali sono i reali bisogni delle parti, quali strategie di negoziazione mettono in atto e qual'è il loro interesse comune.

Tutto ciò nutre un clima adeguato, dove le parti possono confrontarsi, uno spazio fisico e mentale capace di accogliere il conflitto e trasformalo in un ordine nuovo.

INTERESSE COMUNE

Nella riorganizzazione della propria relazione, le parti in conflitto, trovano, con l'aiuto del mediatore un punto d'incontro su cui far convergere la loro interazione. Il punto d'incontro si trova, in questa fase, nella individuazione di un *interesse comune*.

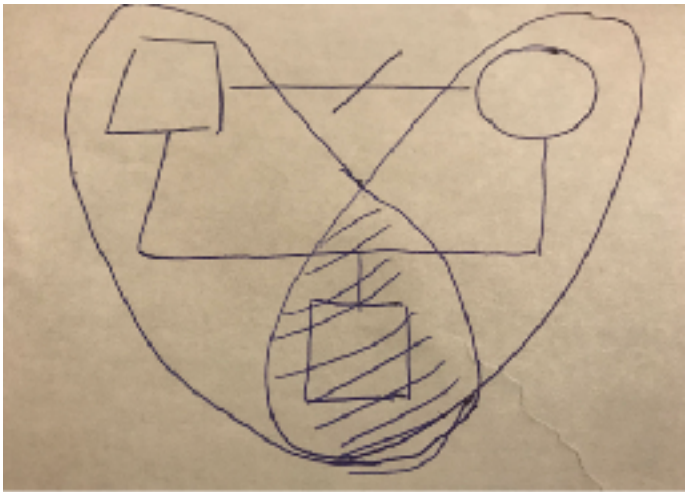
In generale per le due parti in liti l'interesse comune è raggiungere un accordo su questioni di interesse comune.

Per una coppia genitoriale in crisi l'interesse comune sarà, con ogni probabilità, quello di non far del male ai propri figli, sarà quello di trovare il modo di rispettarli e aiutarli a superare in maniera ottimale la crisi coniugale e la riorganizzazione del loro sistema famigliare.

Se all'inizio del percorso di mediazione il focus dei confliggenti era centrato sull'accaparrasi il tempo e l'affetto esclusivo dei propri figli, pian piano con l'utilizzo di tecniche specifiche, quali riformulazioni, domande, reciprocizzazione, futurocentirsmo, uso di metafore, specchio emozionale, il mediatore accompagna i genitori, in fase di separazione, a ricercare la modalità migliore per permettere ai propri figli di comprendere e accettare una nuova ridefinizione della propria famiglia.

Il mediatore aiuterà la coppia genitoriale a riconoscere che, pur interrompendosi il loro legame, non potrà mai essere interrotto il legame con i propri figli. Gli aiuterà a riconoscere che i figli avranno bisogno dell'affetto e della presenza di entrambi, gli aiuterà a realizzare che una loro modalità comunicativa rispettosa potrà aiutare la prole ad accogliere senza grossi traumi la nuova riorganizzazione famigliare.

Per aiutarli a visualizzare meglio quanto qui definito è possibile utilizzare la tecnica della "castagna famigliare".
Su un foglio si disegna il genogramma famigliare che rende visibile il legame tra i componenti della famiglia - genitori e figli - si procede tracciando un segno che evidenzia la separazione tra i due coniugi, quindi si disegna un laccio che racchiude il legame tra padre e figlio e tra madre e figlio, l'incrocio dei due lacci darà forma a una castagna che sarà il focus del loro legame genitoriale.



Compresa la direzione, la mediazione continua nell'individuazioni di soluzioni concrete affinché la riorganizzazione famigliare possa avere luogo.

Prestando attenzione ai bisogni dei figli e ai propri, si procede nella organizzazione dei turni di cura. L'accordo prevede di individuare in quali giorni, i genitori, si occuperanno concretamente dei loro figli.

Esempio di Tabella sui turni di cura

Affinché i genitori possano avere ben chiaro l'accordo preso, si predispone una tabella dove vendono evidenziati i giorni della settimana e la suddivisione della giornata in mattina e sera. In ciascun giorno si specifica con una P per papà e un M per mamma chi dei due sarà presente con i figli.

CAPITOLO 4

IL METODO **ESBI**

Emozioni
Strategie
Bisogni
Interesse Comune

Un Modello di Mediazione Famigliare e Risoluzione del Conflitto, considerato una piattaforma teorico operativa per il Mediatore, è il metodo ESBI strutturato dalla Dottoressa Isabella Buzzi[12].
Nella definizione delle fasi del processo di mediazioni, il metodo, tiene conto di quattro aspetti portanti nelle dinamiche relazionali tra individui: Emozioni, Strategie, Bisogni, Interesse comune.

Il Mediatore deve garantire alla coppia un clima accogliente, empatico. Affinché le parti in lite possano riconoscersi, deve egli stesso riconoscerli, riconoscere le loro *emozioni* che sono manifestazione, espressione del disagio che stanno vivendo. Comprendere la loro rabbia, il loro dolore, la loro tristezza, permette di fornire uno specchio emotivo adeguato, aiuta le parti a trovare il giusto confronto, consente loro di percepire di trovarsi nel posto giusto, sperimentando l'opportunità di allentare quella tensione iniziale, data dal bisogno di dover tutti i costi affermare se stessi.

[12] *Isabella Buzzi Dottore di Ricerca in Psicologia, Pedagogista, Consulente e Mediatrice Familiare e Conciliatrice dei conflitti socio-aziendali. Organizza e conduce corsi di formazione professionale nelle ADR (per mediatori familiari, sociali e conciliatori)*

Il mediatore può meta-comunicare, attraverso riformulazioni, riassunti domande, specchi emotivi, "*ti ho vista/o", "riconosco le tue emozioni", "non è necessario dibattersi", "puoi smettere di lottare", "parliamo".*

*A*ccogliere e riconoscere le emozioni consente anche di capire meglio quali *strategie* comunicative vengono messe in atto, dai confliggenti, durante la loro interazione. Allo stesso tempo riconoscere quali strategie comunicative adottano le parti in conflitto aiuta a comprendere quali emozioni stanno provando e quali bisogni desiderano soddisfare.

Comprendere le strategie vengono messe in atto, consente al mediatore di condurre il processo di mediazione prestando attenzione ad aiutare le parti a tralasciare strategie inutili, disfunzionali, non adeguate, per stimolarli ad adottare, invece, strategie comunicative funzionali al raggiungimento di scopi contrattuali specifici.
Per esempio, un attacco alla persona, piuttosto che stare sul problema, si rivela sempre una strategia inadeguata al proseguo della trattativa, in un contesto di mediazione. Attraverso riformulazioni e domande il mediatore aiuteta i configgenti a ritenere inutile proseguire con la strategia dell'attacco personale e a adottare una strategia mirata al problema da risolvere.

Emozioni Strategie Bisogni sono tra loro legati, comprendere l'uno in qualche modo aiuta a comprendere gli altri, e aiuta il mediatore a costruire un quadro coerente che gli consente di avere chiara l'ipotesi di lavoro su cui basare la sua azione professionale.

Secondo gli studi di Maslow si può riconoscere una gerarchia di bisogni comuni a tutti gli essere umani: bisogni fisiologici, bisogno di sicurezza, bisogno di appartenenza, bisogni di stima, bisogno di auto-realizzazione.

Figura 10: La piramide di Maslow

I bisogni sono, in sintesi, la percezione di una mancanza rispetto alla posizione che l'individuo occupa nella scala pensata da Maslow.

Sapere cosa manca all'altro è un elemento utile per una buona negoziazione.

Le parti in lite smettono di ascoltarsi perché ritengono di conoscere perfettamente ciò che l'altro porta, le riformulazioni del mediatore rispetto i bisogni delle parti hanno lo scopo di far veicolare le informazioni, infatti le parti non si ascoltano l'uno con l'altro ma ascoltano il mediatore, prestano attenzione a ciò che dice, in prima battuta per studiarlo, per giudicare se ciò che dice è rilevante, attinente, rispecchia se stessi e la loro difficoltà. Il mediatore diventa quindi il canale attraverso cui passano le informazioni necessarie affinché le parti in lite trovino un modo per confrontarsi e orientarsi verso una risoluzione comune del problema.

Affinché la mediazione abbia luogo è necessario individuare l'inerisse comune è fondamentale che lo individui il mediatore e che lo

percepiscano i confliggenti. Individuare comprendere fissare l'obiettivo comune è il l'inizio della risoluzione del conflitto.
Il Mediatore ha il compito di accompagnare le parti a trovare definizioni condivise rispetto al problema, fino ad arrivare ad un unica visione del problema, in questo modo le parti possono avere gli elementi necessari che gli consentono di trovare una soluzione comune.

Emozioni Strategie Bisogni Interesse comune, sono l'occhiale del mediatore, gli consente di guardare in materna nitida il processo comunicativo che si svela davanti ai suoi occhi, ottenendo così informazioni utili, per orientare le parti in lite, verso dinamiche funzionali, tese alla risoluzione del conflitto, in maniera condivisa.