STUDIO T.D.L “TRACCE DI LUCE”

Corso intensivo di formazione professionale per mediatori familiari

Corso accreditato AIMEF numero 294-2015

NON SOLO PAROLE: L’IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE NON VERBALE NELLA MEDIAZIONE FAMILIARE

Tesina di:

Chiara Roncoroni

Anno 2015/2016

INDICE

1. Capitolo. Introduzione	*pag.*	*3*
2. Capitolo. La mediazione ed i suoi strumenti	*pag.*	*6*
2.1. Che cos'è la mediazione?	*pag.*	*6*
2.2 Il mediatore	*pag.*	*6*
2.3 Gli "strumenti" del mediatore	*pag.*	*8*
2.3.1 L'ascolto attivo	*pag.*	*9*
2.3.2 L'empatia	*pag.*	*11*
2.3.3 La riformulazione	*pag.*	*11*
3 Capitolo. La comunicazione	*pag.*	*13*
3.1 I cinque assiomi della comunicazione	*pag.*	*15*
4. Capitolo. La comunicazione non verbale	*pag.*	*21*
4.1 L'utilizzo della comunicazione non verbale	*pag.*	*24*
4.2 Suddivisione della comunicazione non verbale	*pag.*	*25*
4.2.1 il sistema paralinguistico	*pag.*	*25*
4.2.2 Il sistema cinesico	*pag.*	*26*
4.2.3 La prossemica	*pag.*	*29*
4.2.4 L'apatica	*pag.*	*30*
4.3 Gli atti analogici.	*pag.*	*31*
4.3.1 Gli atti analogici di rifiuto.	*pag.*	*31*
4.3.2 Atti analogici di gradimento	*pag.*	*32*
4.3.3 Gli atti analogici di scarico o tensione	*pag.*	*34*
4.4 Il sistema limbico	*pag.*	*36*
4.5. Le emozioni	*pag.*	*39*
4.6. Il silenzio	*pag.*	*43*
4.7. La gestione dello spazio	*pag.*	*45*
5. Capitolo. Conclusioni	*pag.*	*47*
6. Capitolo. Bibliografia e sitografia	*pag.*	*50*

1. Capitolo. Introduzione

"La mimica rende più vive le nostre parole e conferisce loro più forza. Essa è più delle parole, che possono essere falsate, rivela i pensieri e le intenzioni altrui. La libera espressione di un'emozione per mezzo di segni esteriori, la rende più intensa. D'altro canto, la repressione di ogni segno esteriore, nella misura in cui è possibile, sfuma le nostre emozioni."

Charles Darwin

La scelta di voler approfondire i temi legati alla comunicazione, in particolar modo legati alla comunicazione non verbale, nasce in seguito allo svolgimento del tirocinio presso lo studio della Dottoressa Isabella Buzzi.

Durante il mio percorso di formazione ho sempre più considerato il fatto che molto spesso si concentra l'attenzione sulla comunicazione verbale tralasciando l'aspetto non verbale e trascurando come uno sguardo o una stretta di mano, possano comunicare molto più efficacemente di un lungo discorso.

Durante l'osservazione delle coppie in mediazione questa mia considerazione è stata confermata in quanto ho constatato che le persone spesso fanno fatica ad esprimere con le parole i propri sentimenti e le proprie emozioni mentre il corpo no; ecco perché è molto importante che il mediatore, più di ogni altro professionista, conosca e focalizzi la sua attenzione anche sulla comunicazione non verbale.

La comunicazione, suddivisa a sua volta in comunicazione verbale e non verbale, è tutto ciò che serve per interagire con il mondo che ci circonda ed il mezzo per attuare la comunicazione è il corpo.
Comunicazione verbale e comunicazione non verbale si integrano a vicenda e sono uno strumento importante che se utilizzato dall'individuo in modo consapevole, può costruire relazioni efficaci, favorire la comprensione reciproca e facilitare le relazioni.
Imparare quindi a rendere coerente questi due tipi di comunicazione permette di essere più persuasivi e chiari migliorando così i rapporti interpersonali.

La dimensione non verbale è quantitativamente maggiore rispetto a quello che comunichiamo con le parole e, pur essendo un canale privilegiato per aumentare e migliorare le nostre relazioni, i messaggi che ci arrivano dai canali non verbali vengono di solito recepiti in modo inconscio e le capacità che ci consentono di comunicare in modo non verbale vengono apprese soprattutto in modo implicito.

Le misure effettuate da alcuni studiosi sull'ammontare delle comunicazioni che inviamo più o meno involontariamente dimostrano quanto realmente tali aspetti contano nei nostri scambi di informazione.
Albert Mehrabian ha stabilito che solo il 7% della comunicazione avviene attraverso le parole; il restante è comunicazione non verbale che si divide in: 38% che previene dal tono della voce ed il 55% che arriva dai segnali del linguaggio del corpo.
Lo psicologo Harvard Robert Rosenthal ha posto al centro dei propri studi la capacità umana di leggere i messaggi non verbali. Nel corso dei suoi test i soggetti coinvolti hanno dimostrato come il saper leggere i sentimenti altrui da indizi non verbali comportano diversi vantaggi relazionali e maggior efficacia nella comunicazione.

L'attività professionale del mediatore familiare, peculiare nella sua funzione di facilitatore di un accordo altrui, come ogni attività professionale d'aiuto deve confrontarsi e considerare gli effetti della comunicazione oltre ai principi che la caratterizzano e la regolano.

Le conoscenze specifiche delle tecniche di comunicazione verbale e non verbale, associate ad adeguate capacità comunicative relazionali, sono quindi un requisito indispensabile per ricoprire questa posizione e svolgere questa professione.

L'elaborato dopo una breve introduzione sulla figura del mediatore e sugli strumenti e le tecniche che utilizza, tratterà in maniera dettagliata ed approfondita la tematica riguardate la comunicazione non verbale sottolineando la relazione che essa ha con la mediazione stessa.

2. Capitolo. La mediazione ed i suoi strumenti

2.1. Che cos'è la mediazione?

La mediazione è innanzitutto un'attività di comunicazione che si svolge all'interno di un contesto comunicativo.
Bush e Folger in una loro definizione di pochissime battute illustrano in cosa consiste la mediazione ed alcuni dei suoi obbiettivi fondamentali, che risultano essere tutti di tipo comunicativo: "La mediazione (…) può essere definita come il processo in cui i partecipanti, grazie all'assistenza di una o più persone neutrali, sistematicamente isolano i termini della lite al fine di sviluppare opzioni, considerare diverse alternative, e raggiungere una risoluzione consensuale che risponderà ai loro bisogni"([1]).

2.2 Il mediatore

Il mediatore è colui che aiuta a risolvere situazioni conflittuali senza imporre valutazioni o sentenze, diagnosi o pareri e la sua attività di comunicazione è centrale.
Il mediatore fin dai primissimi momenti di incontro con la coppia deve mettere in atto le sue capacità comunicative in quanto deve guadagnare la fiducia delle parti, illustrare in cosa consiste la mediazione ed i suoi aspetti fondamentali, spiegare il proprio ruolo, la modalità di incontro, scandire i turni di parola e le tematiche oggetto di discussione.
Il mediatore è anche colui che scandisce la successione delle fasi dell'incontro decidendo se e quando passare dall'una all'altra fase. Le fasi sono: fase introduttiva (fase congiunta), fase esplorativa (caucus), fase negoziale (incontro congiunto) ed infine fase dell'accordo.
Per fare tutto ciò è importante che il mediatore si esprima in modo semplice e chiaro calibrando il proprio eloquio sulle parti ed i consulenti con i quali si trova di volta in volta ad operare.

---

1) J. M. HAYNES e I. BUZZI, *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione,* Giuffrè, Milano, 2012.

Deve inoltre far si che le parti possano comunicare tra loro in modo semplice e costruttivo; le parti devono avere lo stesso tempo per parlare e per presentare il proprio punto di vista sulla questione emersa in seduta.

È necessario che il mediatore inoltre consideri che spesso e in particolar modo in una situazione conflittuale di coppia, le persone comunicano sul piano verbale a livello egocentrico allo scopo di far valere la propria opinione come assoluta.
In questo caso si avrà uno schema di dialogo basato su stereotipi, è centrato su se stessi, è rigido, le argomentazioni sono piene di luoghi comuni, l'attenzione è centrata sull'esperienza personale che si ritiene in assoluto l'unica valida: la comunicazione rivela in tal caso un atteggiamento di tipo competitivo. Dove non c'è interesse per la comprensione dell'altro, esclude lo sforzo cognitivo di assumere il punto di vista dell'altro e di decifrare il suo codice.
L'interlocutore egocentrico proietta sull'altro il proprio schema cognitivo ed emotivo e si aspetta che l'altro la pensi come lui, ostenta un atteggiamento presuntuoso e di chiusura tanto da usare un linguaggio ermetico, una terminologia astrusa e specialistica: quello che dice gratifica se stesso e non è finalizzato a farsi capire.

La comunicazione non egocentrica invece è l'esatto contrario e caratterizza un soggetto che comunica per l'altro e si prefigge innanzi tutto di essere compreso, di fare in modo che l'altro accolga quanto gli sta comunicando. Il linguaggio utilizzato è facile da comprendere, non eccessivamente tecnico in cui vi è la disponibilità ad abbandonare il proprio punto di vista e a comprendere il punto di vista dell'altro, nonché la capacità di fornire informazioni utili a chi ascolta affinché l'altro possa decifrare il contenuto, si adatta alle esigenze del soggetto che ascolta tenendo presenti le caratteristiche di questo.
È una comunicazione di relazione che dovrebbe essere alla base di una seduta di mediazione in cui il soggetto cerca di assumere anche il punto di vista dell'altro, è interessato a superare le barriere difensive in un'ottica di collaborazione, di interesse e coinvolgimento.

Per far si che all'interno del processo di mediazione vi sia una comunicazione non egocentrica, il compito del mediatore sarà quello di aiutare le parti ad esplicitare quanto ciascuna di esse ritiene sia in relazione alla causa del conflitto sia riguardo alle possibili soluzioni vagheggiate o sperate, di parlare di sé e non dell'altro e di sostituire le richieste esplicite in bisogni.
Deve inoltre essere in grado di gestire la presenza di tutti i partecipanti valorizzandola ai fini dell'accordo; ed inoltre deve essere in grado di realizzare il clima più adatto per le trattative.

Il mediatore è quindi un professionista capace di condurre l'incontro e di creare un ambiente, di comunicazione e di scambio, tale da consentire lo svilupparsi di una situazione dinamica tra le parti, che permetta loro di raggiungere un accordo sulla questione che le vede contrapposte.
Consegue che possono essere individuati tre principali componenti del mediatore di natura comunicativa: facilitare la comunicazione tra le parti, ristabilire quel tanto di relazione di fiducia che permetta loro di esplorare opzioni che possano aiutarle a gestire il conflitto sorto tra loro ed infine contribuire a produrre un clima che agevoli la conclusione di un accordo mutuamente accettabile per entrambe.

2.3 Gli "strumenti" del mediatore

Un buon mediatore per essere definito tale deve essere in grado, fin dai primi momenti di incontro con le parti, di mettere in atto gli strumenti da lui in possesso per cercare di comprendere e capire meglio sia la storia sia l'interesse delle parti nel voler proseguire oppure no le sedute.
Gli strumenti principali che un mediatore deve saper utilizzare sono: l'ascolto attivo, l'empatia, il riassumere ed infine la capacità di prestare attenzione a tutti quei gesti che possono essere racchiusi all'interno della comunicazione non verbale. Di questo ultimo aspetto se ne parlerà più approfonditamente nel capitolo successivo.

2.3.1 L'ascolto attivo

La mediazione, come già accennato precedentemente, è un fenomeno di comunicazione e quindi è cruciale che il mediatore sappia, innanzitutto, ascoltare le parti, comprendendo i messaggi inviati da queste per ricostruire non solo i punti di vista di ciascuna, ma anche i loro atteggiamenti e le loro emozioni, dando ad entrambe la sensazione di essere ascoltate e comprese per tutto lo svolgimento della mediazione.

Dagli insegnamenti di Carl Rogers([2]), formulati per la terapia centrata sul cliente ed estese a tutte le professioni d'aiuto tra cui il counselor e la mediazione familiare, l'atteggiamento del mediatore deve essere di interesse aperto ossia deve incoraggiare la parte continuamente all'espressione, senza assumere una posizione giudicante, in modo da poter accogliere l'universo mentale e conflittuale della parte stessa, senza critiche né colpevolizzazioni.

L'atteggiamento del mediatore quindi, deve essere di non direttività e di massimo rispetto nei confronti della posizione assunta dal soggetto, il quale deve poter avere la più ampia libertà nella presentazione del problema e dei propri interessi, nonché nell'esplorazione delle possibili soluzioni.

Marinella Scalvi ([3]) in un suo testo scrisse le sette regole dell'arte di ascoltare:

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che l'altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

---

2 C. R. ROGERS, *Terapia centrata sul cliente*, Firenze, 1999

3 M. SCALVI, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano, 2003

4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasione per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé.

L'ascolto è molto importante in quanto capita molto spesso che si ascolta per rispondere e quasi mai per capire e questo può essere un problema nella comunicazione.
È molto importante che il mediatore quindi ascolti le parti e che sottolinei a ciascuna di esse che è importante ascoltarsi.

Nella mediazione quindi si preferisce parlare di "ascolto attivo" piuttosto che di "ascolto" in quanto si vuole sottolineare la componente interattiva dinamica e facilitante di una comunicazione corretta, che si manifesta attraverso una serie di rinforzi di attenzione (per far comprendere alla parte che il suo comportamento è stato notato e gradito), di apprezzamento (di supporto a continuare) e di rinforzo non verbale (cenni di assenso che segnalano adesione e disponibilità ad ascoltare, sorrisi per invitare la parte a proseguire, scambi visivi diretti per segnalare l'interesse e l'attenzione, rispecchiamento delle espressioni del viso per segnalare che il mediatore si è immedesimato nei panni della persona che parla calandosi nel suo punto di vista).

2.3.2 L'empatia

Ascoltare significa comprendere a fondo il punto di vista degli interlocutori, le loro idee, senza adottare il loro modo di vedere, ma entrando empaticamente in contatto con le loro emozioni e le loro visioni del problema, della controparte e della mediazione.

Il termine empatia venne coniato per la prima volta da Titchener nel 1909 che l'applicò sia al rapporto con gli oggetti sia alla relazione sociale sottolineando la tendenza naturale a "sentire dentro" una situazione o una persona, con la conseguenza tendenza all'imitazione dell'emozione partecipata.

L'empatia con l'andare del tempo è diventata tipica della relazione paziente e terapeuta come modalità di entrare nel mondo dell'altra persona senza giudicarla.

Alcuni autori con empatia intendono la capacità innata che permette alle persone di comprendere gli stati psicologici degli altri, diversa sia dalla simpatia, sia dalla compassione o dall'intuizione.

Essa è differente dal contagio emotivo da parte di chi ascolta rispetto alle emozioni provate dal soggetto che parla, perché le forme più evolute di empatia richiedono la comprensione e la discriminazione delle emozioni altrui, correttamente riconosciute e vissute come esterne a sé e appartenenti ad un'altra persona differenziata.

Nel caso della mediazione tale forma di empatia evoluta è molto utile per comprendere gli stati emotivi della parte e per esprimere accuratamente ciò che prova rispecchiando quanto viene detto, ossia nominando l'emozione.

2.3.3 La riformulazione

La riformulazione consiste nel parafrasare o riflettere la comunicazione appena ricevuta, riprendendo le idee in modo che chi parla si possa riconoscere.

Si tratta di ridire con altre parole e in maniera più conscia e chiara ciò che l'altro ha appena detto al fine di ottenere l'accordo di chi ha parlato([4]).

Quando i soggetti si esprimono fanno riferimento ad una determinata cornice (che può derivare dalla cultura, dall'esperienza o dal loro senso della giustizia) e l'obiettivo della

4 R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselung,* Trento, 1996

riformulazione è cambiare questa cornice di riferimento per aiutare le parti a pensare differentemente riguardo a quanto da loro espresso o vederlo sotto un'altra luce.

La riformulazione è una tecnica fondamentale in mediazione in quanto il mediatore è sicuro di non introdurre nulla di estraneo o interpretativo, il soggetto che parla, rassicurato sul fatto di essere stato capito, è invogliato a parlare ulteriormente ed il mediatore ha la prova di aver ascoltato veramente e di aver compreso.

La riformulazione considera alcuni principi cardine della mediazione:

- che il soggetto coinvolto in un conflitto è anche il più informato della situazione che lo riguarda e, quindi, anche deputato a prendere le proprie decisioni in merito;
- che il comportamento umano abbia un senso e una logica specifici;
- che ogni parte ha la propria capacità di autodeterminazione.

È importante non confondere la riformulazione con il riassunto, altro strumento molto utilizzato dal mediatore. Con riassunto si intende il ridire quanto affermato dalle parti, ma in modo conciso e neutro, conservandone l'impostazione di base ed evitando le espressioni più conflittuali.

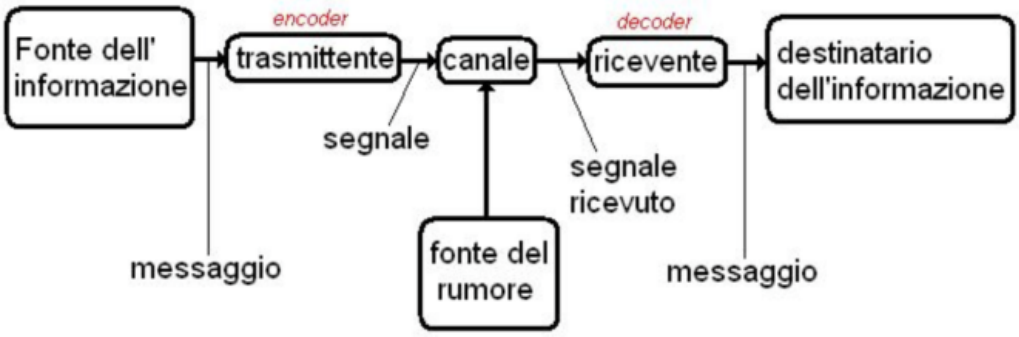
3 Capitolo. La comunicazione

Il termine comunicazione trova le sue origini etimologiche dal latino “communico”, cioè mettere in comune, far partecipe. In italiano il termine comunicazione ha il significato semantico di “far conoscere”, “rendere noto”.

Secondo Shannon e Weaver la comunicazione può essere definita come un sistema in cui una sorgente d’informazione invia ad un ricevente un messaggio.

Il messaggio viene trasformato ad un apparato trasmittente in un segnale, attraverso un canale.

I segnali giungono ad un apparato ricevitore che li ritrasforma in un messaggio prima che raggiungano il destinatario. Il trasmettitore ed il ricevitore, rispettivamente, codificano e decodificano il segnale e per fare ciò è necessario che vi sia un codice comune e che non vi siano interferenze, intese come qualsiasi forza che impedisca la trasmissione del segnale([5]).



Il fatto che l’emittente ed il ricevente abbiano instaurato una comunicazione, non implica che i messaggi che arrivano siano coerenti con le intenzioni ed i significati che il trasmettitore intendeva dare alla propria comunicazione, questo può rivelarsi spesso fonte di conflitto.

Rispetto alle possibili fonti di interferenza che possano ostacolare la comunicazione, spetta al mediatore far si che le sedute si svolgano il più possibile in un ambiente

5 R.RUMIATI e L. LOTTO, *Introduzione alla psicologia della comunicazione*, Bologna, 2007.

comodo, accogliente, senza disturbi, interruzioni, nel quale ad esempio non squilli il telefono o non vi sia un passaggio di persone.
Il mediatore nell'ascoltare le parti deve aver presente la possibilità che possa mettere a rischio e di deformare quindi quanto detto dall'emittente, a causa della fretta, delle distrazioni o da una scarsa preparazione oppure da un mancato ascolto attivo.
Deve inoltre guardarsi anche dal rischio di giudicare i soggetti sulla base dei propri stereotipi o delle risonanze emotive che la situazione o le parti stesse suscitano in lui, deve evitare, in ogni modo, di creare alleanze con l'una o con l'altra perdendo la propria imparzialità.

La comunicazione è stata oggetto di studio negli Stati Uniti a partire dagli anni sessanta.
La scuola di Palo Alto in California, che vide impegnati i ricercatori G Bateson, P. Waltzlawick, J.H. Beavin, D.D. Jackson ed altri, definì nel testo più importante, "Pragmatica della comunicazione umana" (1972), la funzione pragmatica della comunicazione, vale a dire la capacità di provocare degli eventi nei contesti di vita attraverso l'esperienza comunicativa, intesa sia nella sua forma verbale che in quella non verbale.
I ricercatori di Palo Alto condussero delle analisi, dalle quali si svilupparono tutti i successivi studi e applicazioni della comunicazione in tutti i campi professionali partendo dall'osservazione dei difetti della comunicazione in tutte le situazioni di disagio e malessere nelle relazioni interpersonali; l'analisi portò a dimostrare come fossero le patologie della comunicazione a produrre interazioni patologiche.
La qualità di una qualsiasi relazione interpersonale, una coppia, una famiglia, un gruppo di lavoro è strettamente connessa alla qualità della comunicazione.
Poiché la vita si compone di relazioni, l'attenzione alla comunicazione porta ad una migliore qualità della vita.
La comunicazione è un processo di scambio di informazioni e d'influenzamento fra due o più persone che avviene in un determinato contesto, è un processo irreversibile, in continua evoluzione, in cui le persone coinvolte si influenzano reciprocamente.
All'interno di qualsiasi sistema interpersonale ogni persona influenza le altre con il proprio comportamento ed è parimenti influenzata dal comportamento altrui.

Pertanto la conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale fa divenire più consapevoli dei numerosi fattori che influenzano l'interazione, poiché ogni forma di comportamento è un messaggio. Tutte le diverse situazioni interpersonali diventano automaticamente comunicative, si comunica anche in modo inconscio e non verbale, anche attraverso il silenzio, l'espressione del viso, i gesti, la posizione spaziale, il tono della voce e così via.

Poiché la comunicazione è un atto irreversibile, una volta che il messaggio è stato inviato e che ha prodotto i suoi effetti, non lo si può più cancellare.
Diviene pertanto fondamentale per chi, come il mediatore, deve essere esperto di comunicazione, prepararsi a prestare attenzione all'insieme delle risposte verbali e non verbali fornite dagli interlocutori: al feedback. Accertarsi che la comunicazione che è stata attivata sia andata a buon fine, verificare che chi ci sta ascoltando abbia compreso quello che abbiamo detto e viceversa permetterà di costruire relazioni senza fraintendimenti ed equivoci.

3.1 I cinque assiomi della comunicazione

Negli anni '50 e '60 un gruppo di psicologi e psichiatri si riunì nella Mental Research Institute di Palo Alto in California per approfondire i modi della comunicazione, fondando successivamente la teoria sistemico relazionale.
Il concetto di comunicazione è fondamentale nella teoria sistemico relazionale. Esso si riallaccia ad una visione cibernetica, secondo cui l'uomo è una "scatola nera", entità che non può essere conosciuta realmente ma per come agisce in rapporto a situazioni in determinati contesti.

La scuola di Palo Alto ha così organizzato in cinque assiomi una serie di definizioni sulla comunicazione:

Primo assioma:

Non si può non comunicare; qualsiasi tipo di comportamento è comunicazione, anche il silenzio e le espressioni non verbali.

In questo assioma possiamo trovare quattro possibili patologie: il rifiuto della comunicazione, l'accettazione della comunicazione, la squalificazione della comunicazione ossia il cambiare argomento o il sentirsi obbligati a rispondere, ed infine il ricorrere ad un sintomo.

Ad esempio non è difficile che due estranei che si trovano per caso in una sala d'aspetto si ignorino completamente e, apparentemente, non comunicano; in realtà l'indifferenza reciproca costituisce uno scambio di comunicazione nella stessa misura in cui lo è un'animata discussione. Per quanto ci si possa sforzare in maniera consapevole o inconsapevole, il massimo che possiamo ottenere, è il comunicare di non voler o poter comunicare.

Se consideriamo l'assunto di questo primo assioma anche tutto ciò che avviene ed emerge durante un procedimento di mediazione è comunicazione e quindi il mediatore dovrà considerarlo nelle sue modalità e caratteristiche di manifestazione.

Secondo assioma:

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo diventando metacomunicazione.

In ogni comunicazione troviamo due aspetti distinti: la notizia ed il comando.

La notizia è il trasmettere i dati mentre il comando indica il modo in cui si esprime la notizia: i dati.

La metacomunicazione è perciò una comunicazione sulla comunicazione in cui gli aspetti di relazione aiutano a capirla meglio ed interpretarla.

In questo assioma troviamo due tipi di disaccordo: il disaccordo a livello di messaggio ed il disaccordo a livello di relazione.

Il disaccordo prova tre tipi di possibili reazioni da parte dell'interlocutore: la conferma, la negazione e la disconferma.

Tale assioma suggerisce al mediatore, sin dal primo approccio, le modalità adeguate di relazionarsi con le parti poiché ogni comunicazione implica un impegno e definisce il modo in cui il mediatore stabilisce la sua relazione con le parti, che deve essere imparziale e neutrale.
Suggerisce altresì al mediatore di prestare adeguata attenzione alle modalità comunicative tra le parti stesse e di elaborare sia gli aspetti di contenuto: le informazioni che gli forniscono le parti in lite, l'argomento su cui discutono, le affermazioni che sostengono le posizioni e le questioni fonte del conflitto; sia gli aspetti di relazione della comunicazione: l'aspetto di relazione diviene molto importante nella comunicazione negoziale per i presupposti di partecipazione -collaborazione e dominio- sottomissione che connoterà le relazioni delle parti.
Spesso il mediatore assisterà le parti accanirsi e discutere su aspetti per lo più equivalenti dal punto di vista del contenuto, ma che non permettono di trovare una soluzione, proprio perché l'oggetto del conflitto non è quello su cui le parti discutono, il contenuto, ma ciò che le divide è il fatto di riconoscere all'una o all'altra il potere di definire la questione, la relazione.

La funzione del mediatore in questo caso sarà quella di portare alla luce le motivazioni di determinate dichiarazioni e le ripercussioni che possono avere i messaggi impliciti. Per risolvere i fraintendimenti derivanti da questioni relazionali, il mediatore deve prima di tutto prendere le distanze dai contenuti. È allora che può occuparsi di ciò che sta accadendo tra le parti e descrivere i comportamenti non verbali. Il suo compito sarà dunque quello di intervenire non tanto sulla chiarificazione del contenuto, ma sulle dinamiche del conflitto, sul gioco di emozioni e di percezioni che lo alimentano.
Il mediatore, attraverso la comunicazione e la gestione delle percezioni e delle emozioni, potrà condurre le parti alla consapevolezza di ciò che alimenta il loro conflitto portandoli a considerare, su un piano di parità di poterlo risolvere, su un piano di condivisione, di confronto e di ascolto reciproco: non "io contro di te" ma "noi e il nostro problema".

Terzo assioma:

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.

In ogni comunicazione coloro che partecipano ad una conversazione individuano all'interno un simbolo (verbale o non verbale) definito punteggiatura degli eventi. Dalla punteggiatura degli eventi dipende l'interpretazione che ognuno dà della medesima comunicazione, essa avrà interpretazioni differenti perché seleziona e attribuisce significati che dipendono dalla relazione che esiste tra le persone.

Il modo di interpretare la punteggiatura determina la relazione tra i comunicanti. Molti conflitti sono originati da una punteggiatura conflittuale della suddetta sequenza degli scambi. La punteggiatura della sequenza di eventi determina la natura della relazione tra due o più persone in termini di causa-effetto. Qualora le parti non decidessero di modificare la propria modalità comunicativa il conflitto può diventare senza via d'uscita.

Un'altra cosa influenzata dalla punteggiatura degli eventi è la profezia che si autodetermina. Anch'essa può innescare dinamiche conflittuali.

La profezia che si autodetermina si ha quando una persona convinta del verificarsi di eventi futuri, altera il suo comportamento in modo che finisce per causare tali eventi.

Essa è quindi agevolata da elementi e comportamenti che si ricollegano alla punteggiatura della comunicazione, poiché siamo in grado di mettere in atto comportamenti tali da indurre le persone ad assumerne altri di conseguenza, confermando così le nostre supposizioni.

Le condizioni che agevolano il verificarsi della profezia che si autodetermina sono due: da un lato si concentra l'attenzione solo sugli aspetti che confermano la nostra opinione e non a quelli che la contraddicono (percezione selettiva), dall'altro si è convinti di reagire ad una condotta dell'altro il quale percepirà il nostro modo di fare ostile e reagirà di conseguenza.

Per il mediatore considerare la punteggiatura degli eventi significa osservare la manifestazione del conflitto e le sue dinamiche e aver chiaro le posizioni con cui le parti arrivano in mediazione. La consapevolezza delle dinamiche di conflitto, acquisita durante il procedimento di mediazione, può portare le parti a confrontarsi su quello che sta accadendo; con l'aiuto del mediatore le parti potranno esaminare le dinamiche relazionali che si stanno verificando, per esplorare soluzioni condivise alternative rivolte ad un miglioramento delle relazioni, evitando di conseguenza la degenerazione di un conflitto negativo per entrambe.

Quarto assioma:

Gli esseri umani comunicano sia con un modulo numerico che con uno analogico.

Il modulo numerico corrisponde alla comunicazione verbale ed è molto efficace per la comunicazione di concetti astratti e di razionalità, quello analogico corrisponde alla comunicazione non verbale che comprende la postura, la mimica e lo sguardo.

Il mediatore durante le sedute dovrà osservare gli elementi analogici e numerici della comunicazione propria e delle parti: la parte analogica corrisponde alla comunicazione non verbale e paraverbale come il movimento del corpo, la postura, la gestualità, l'espressione del viso; la parte numerica invece fa riferimento alla comunicazione verbale.

I due linguaggi della comunicazione sono costantemente combinati e al mediatore non dovrà sfuggire se vi è coerenza oppure no tra i due elementi: avrà dei dubbi ad esempio di chi dice di essere d'accordo incrociando serratamente le braccia. Anche quest'ultimo aspetto è conferma che la comunicazione non verbale non è un aspetto da sottovalutare nella mediazione.

Il mediatore dovrà inoltre tener conto che il significato o il senso che sta dando alla componente analogica è inevitabilmente influenzata dal suo modo di intraprendere determinati segnali comunicazionali; quando le parti arrivano, salutano, parlano, raccontano le loro vicende, il mediatore deve osservare la loro comunicazione verbale e non verbale al fine di comunicare in maniera efficace e di instaurare un clima di fiducia e di empatia.

Il mediatore dovrà prestare attenzione alla coerenza tra i due linguaggi della comunicazione, quindi alla coerenza tra contenuto e relazione, che è garanzia di autenticità del messaggio. Quando questa coerenza manca, è la comunicazione analogica che prevale su quella numerica.

Quinto assioma:
Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza delle persone comunicanti.
In ogni comunicazione ci sono due modi diversi di porsi: l'essere one up(senso di superiorità) e l'essere one down (senso di inferiorità).
Si parla di comunicazione simmetrica quando vi è lo stesso modo di porsi, esso è visibile all'interno della famiglia oppure nel gruppo di pari.
Saranno definiti complementari quando nella comunicazione c'è un modo differente tra gli interlocutori di porsi.

Tenere conto del quinto assioma significa per il mediatore essere consapevole del tipo di relazione che vuole instaurare ed essere chiaro nel messaggio per evitare sgradevoli conflitti di potere o di ruolo, nonchè portare le parti ad una relazione equilibrata dove simmetria e complementarietà si alternano.

In sintesi secondo gli assiomi della pragmatica la comunicazione è da considerarsi un evento complesso attivato dall'interazione. Individui che si trovano in uno stesso contesto partecipano ad un evento comunicativo in cui la loro relazione che specifica il contenuto del messaggio può essere complementare o simmetrica.

Questa comunicazione si esprime attraverso il modo analogico e/o digitale e la sequenza degli scambi comunicativi è definita punteggiatura.
Oltre a quello verbale o linguistico, vi sono altri sistemi di comunicazione, riassumibili nel termine di "comunicazione non verbale" che sono molto importanti per il mediatore.

4. Capitolo La comunicazione non verbale

"Se vuoi capire una persona non ascoltare le sue parole, osserva il suo comportamento"

Albert Einstein

La comunicazione non verbale è la parte di comunicazione che comprende tutti gli aspetti non legati al significato letterale delle parole che compongono un messaggio. Giocare con l'anello, pizzicarsi il naso, grattarsi la nuca, sono segnali che vengono prodotti inconsapevolmente ed automaticamente.

I segnali del corpo non sono riconosciuti come messaggi e si prestano ad essere facilmente smentiti anche se misure effettuate da alcuni studiosi hanno stabilito che solo il 7% delle informazioni che ci arrivano da un discorso sono tramite la parola, il restante si divide in 38% che proviene dalla voce ed il 55% che giunge dalle mani, dalle braccia, da gambe e piedi.

Il linguaggio del corpo spesso viene utilizzato come verifica del linguaggio verbale, nominandolo così linguaggio rivelatore. Quando si cerca di interpretare il linguaggio del corpo non bisogna soffermarsi su un singolo elemento ma è bene considerarne altri perché spesso alcuni possono risultare ambigui. Acquistano importanza quindi il tono della voce, la gestualità, l'atteggiamento, la distanza e la mimica.
Il tono della voce riguarda la sonorità delle espressioni dell'individuo e quindi l'intonazione, il ritmo, ma anche il sospiro o il silenzio. La mimica riguarda tutti i movimenti espressi dal viso. l'atteggiamento indica la postura; la distanza si riferisce a quella che ci separa dagli altri ed infine la gestualità comprende tutti i gesti delle braccia.

La comunicazione verbale ed il linguaggio dei segni sono essenzialmente deputati a trasmettere conoscenze, concetti ed idee astratte ma anche eventi, oggetti concreti e qualità delle cose, la comunicazione non verbale risulta, invece poco idonea a tali compiti ([6]).

Alla componente non verbale è affidata in modo predominante la componente relazionale della comunicazione in quanto ai segnali non verbali sono stati imputati differenti compiti:

- generano e sviluppano un'interazione con gli altri:contatto visivo, sorriso, tono della voce, sequenza di gesti, postura, mutualità e ritmo del parlato favoriscono l'avvio di una relazione e permettono anche di approfondirla;
- mantengono e rinnovano la relazione nel corso del tempo: confermando e rafforzando il tipo di relazione tra due persone, sia essa di dominanza, d'amore o di cooperazione.
- cambiano la relazione nel tempo: il cambiamento psicologico delle relazione passa sempre per i segnali non verbali, attraverso le modificazioni dei gesti, dello sguardo e della voce;
- estinguono la relazione: la fine di una relazione si manifesta attraverso una riduzione progressiva dei contatti, un aumento della distanza fisica e ad una diminuzione degli aspetti affettivi.

Inoltre ad essa è attribuita la funzione di manifestare il grado di dominanza. Più che alle parole il potere è infatti affidato ai segnali non verbali quali: l'apparenza fisica, in termini di altezza, di dimensione corporea e d'abbigliamento, la postura più serena e rilassata (rispetto a chi è in posizione di sottomissione, che ha una configurazione più rigida e simmetrica), l'espressione più seria (rispetto a chi esibisce il sorriso come segnale di sottomissione), la voce che presenta un ritmo veloce ed un tono basso, il turno di parola che viene trattenuto per un tempo più lungo, nonché la possibilità di interrompere gli altri.

6 L. ANOLLI, *Fondamenti di psicologia della comunicazione,* Bologna, 2006

I canali non verbali servono quindi per comunicare una serie di informazioni che contribuiscono in modo determinante alle presentazione della persona che parla, basti pensare a quanto sono rilevanti l'apparenza fisica, l'abbigliamento, la postura (si pensi ad esempio a quanto riesce a comunicare la semplice andatura rispetto all'umore, allo stato di salute, al genere ed alla disponibilità della persona), la posizione (se è chiusa rispetto a quanto sta avvenendo, come quando la persona tiene le braccia conserte, il busto all'indietro, una posizione leggermente obliqua le gambe accavallate), la mimica facciale (anche se, pur esistendo un grande repertorio, i segnali inviati dal volto sono in gran parte dominati dal sistema di controllo cosciente e quindi, generalmente, rinforzano la parola parlata), lo sguardo o il contatto.

I sistemi non verbali presentano un certo grado di universalità ma anche una certa variabilità tra le culture, la personalità ed il contesto e possono essere, infatti, in parte, modificati nel corso del tempo, anche se alcuni sistemi non verbali sono soggetti ad un grosso assai ridotto controllo (ad esempio un trasalimento per un rumore improvviso).

La comunicazione non verbale rivela i veri sentimenti e intenzioni delle persone che abbiamo di fronte, sono state così stilate dieci regole che possono aiutarci a raccogliere dati non verbali([7]):

1. Osserva l'ambiente: utilizzando un osservazione attenta e concentrata, attraverso tutti i cinque sensi, si può capire al meglio la comunicazione non verbale. È importante un osservazione a 365° in quanto i gesti spesso sono impercettibili ad un occhio che non è allenato oppure non ha una osservazione attiva.
2. Considerare il contesto: il contesto può aiutarci a comprendere meglio le condizioni fisiche e psichiche di una persona. Ad esempio una persona che trema ed è disorientata e nervosa può significare uno stress acuto causato da un incidente oppure altro.
3. Riconoscere e decodificare comportamenti non verbali universali: ogni persona ha i suoi comportamenti non verbali ma è importante attraverso un osservazione attiva cercare il maggior numero di segni non verbali universali cioè quelli che si possono riscontrare nel maggior numero di persone

7 J. NAVARRO, *Non mi freghi,* Sonzogno, Venezia, 2010

4. Riconoscere e decodificare i comportamenti non verbali idiosincratici, ossia quelli diversi in ogni persona sapendo che la miglior previsione del tempo futuro è il tempo passato.
5. Individuare uno schema comportamentale: l'aspetto, il modo in cui si è seduti e come teniamo le mani, la postura ed i movimenti della testa ci rendono diversi da persona a persona.
6. Osservare i comportamenti rivelatori multipli: la comprensione approfondita di chi abbiamo di fronte non prescinde dai rivelatori multipli ma essi si assemblano come se fosse un puzzle.
7. Attenzione ai cambiamenti improvvisi in quanto essi possono segnalare che nel soggetto è in atto un'elaborazione di informazioni oppure un tentativo di adattamento a nuovi eventi.
8. Imparare a riconoscere i segni non verbali falsi o ingannatori.
9. Esistono due elementi principali su cui bisogna concentrarsi: benessere e malessere. Imparare ad individuare questi due elementi aiuterà a decifrare cosa effettivamente il corpo cerca di dire.
10. Osservare e non essere osservato.

4.1 L'utilizzo della comunicazione non verbale

L'utilizzo della comunicazione non verbale è applicato in differenti ambiti.
Leggendo i piccoli gesti involontari essa ci da modo di conoscere la personalità ed i lati nascosti di una persona, svelare menzogne, oppure vi possono essere comportamenti che indicano attrazione fisica.

Avere dimestichezza con i messaggi del corpo è fondamentale e utile a chiunque, in particolar modo per chi lavora ed aiuta le persone, dal momento che si tratta di una forma di comunicazione che ci consente di migliorare di gran lunga il nostro rapporto con gli altri e la conoscenza di noi stessi.
È indispensabile agli specialisti della salute sia di quella mentale che di quella fisica.

4.2 Suddivisione della comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale è suddivisa in:

- sistema paralinguistico: vocalizzazioni, borbottii, colpi di tosse, risatine e tono della voce
- sistema cinesico: gesti, espressioni del volto, mimica, movimenti dello sguardo e postura
- sistema prossemico: uso delle distanze personali, dello spazio disponibile ed orientamento del corpo nello spazio.
- sistema apatico

Ognuno di questi sistemi concorre alla generazione ed all'elaborazione del significato di un atto comunicativo, contribuendo in modo autonomo con la propria componente specifica a determinarlo ed a definirlo. L'interdipendenza semantica garantisce l'unitarietà e la coerenza dell'atto comunicativo, lasciando all'individuo la possibilità di attribuire pesi diversi alle singole componenti, accentuando il valore di una certa componente e attenuando quello dell'altra.
La sintonia e l'interdipendenza semantica permettono a chi parla di giungere ad un'attenta "calibrazione situazionale" dell'atto comunicativo, graduando continuamente i segnali non verbali, privi di confini precisi, in relazione al contesto.
Tutti gli elementi citati sono alla base dell'efficacia comunicativa, ossia alla capacità di individuare un percorso comunicativo che massimizza la fiducia, la credibilità e la forza di attrazione del comunicatore evitando il più possibile le gaffes o messaggi inopportuni.

4.2.1 il sistema paralinguistico

Il sistema paralinguistico rappresenta l'insieme di tutti i suoni emessi nella comunicazione verbale indipendentemente dal significato delle parole, esso è caratterizzato da differenti aspetti: il tono della voce, la frequenza di voce, il ritmo ed il silenzio

4.2.2 Il sistema cinesico

Il sistema cinesico rappresenta invece tutti gli aspetti comunicativi espressi dai movimenti del corpo.

Viene considerato ad esempio il contatto visivo che tra due persone ha una pluralità di significati: dal comunicare interesse al gesto di sfida.

Un altro componente interessante del sistema cinesico è la mimica facciale; bisogna considerare che non tutto ciò che viene comunicato tramite le espressioni del volto è sotto il nostro controllo (ad esempio l'arrossire o l'impallidire). Gran parte delle espressioni facciali sono, ad ogni modo, assolutamente volontarie ed adattabili a nostro piacimento alle circostanze.

La diversa interpretazione delle espressioni facciali nelle varie culture è uno dei campi di studio più considerati nella storia delle scienze della comunicazione.

Altro elemento fondamentale del sistema cinesico sono i gesti, in primo luogo compiuti dalle mani.

La gestualità manuale può essere un utile sottolineatura delle parole, e quindi rafforzare il significato, ma anche fornire una chiave di lettura difforme dal significato del messaggio espresso verbalmente.

Nel sistema cinesico troviamo quindi delle posizioni.

Una posizione è un' unità che contempla più attività simultanee: ad esempio, chi parla orienta il corpo verso l'ascoltatore, mentre fa questo può contrassegnare le unità puntuali con movimenti di mani, occhi e testa; nello stesso tempo può orientare le gambe in modo da includere nell'interpretazione una terza persona.

Gli atteggiamenti descritti possono anticipare l'intenzione di parlare.

La direzione dello sguardo è modificata in relazione alla struttura della conversazione, ad esempio:

- si alza lo sguardo brevemente nelle pause grammaticali
- al completamento delle espressioni si da un'occhiata prolungata

Tornando ad un discorso più generale, Paul Ekman ed Erik Friesen([8]) identificarono e suddividero i segnali cinesici in:

- Emblemi
- Illustratori
- Affect – display (dimostratori di emozioni)
- Adattatori (auto/etero/oggetto – adattatori)

Gli emblemi sono atti non verbali che hanno una traduzione verbale immediata, conosciuta e condivisa dai membri del gruppo, di una classe o di una cultura in cui tale gesto ha un significato concordato con un gruppo più o meno esteso.
Gli emblemi possono prendere il posto delle parole qualora non si riesca a parlare a causa del rumore, della distanza, da condizione organiche (mutismo) o dalle convenzioni (esempio il gioco dei mimi).
Essi sono prodotti consapevolmente e costituiscono uno sforzo intenzionale e deliberato di comunicare. A questa classe appartengono ad esempio il gesto di fare le corna, il battere la tempia per indicare che qualcuno è "tocco", il ruotare l'indice nella guancia per esprimere l'idea di un cibo particolarmente gustoso e così via.
Bisogna fare molta attenzione quando si va in altri stati in quanto gli emblemi sopra descritti in un altro stato possono avere un significato diverso se non opposto. Ad esempio il gesto di fare le corna nei paesi buddisti si chiama Karana Mudra ed ha un significato positivo e porta bene.

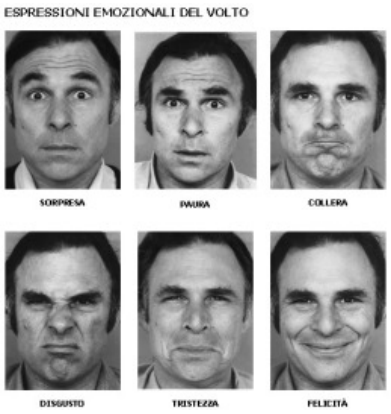
I gesti illustratori sono direttamente collegati al discorso e servono ad illustrare ciò che viene detto e solitamente vengono prodotti in contemporaneità con il discorso.
Vi sono sei tipi di illustratori:

- bacchette: movimenti che battono il tempo, accentuando ed enfatizzando particolari parole o frasi;
- movimenti idiografici: sono segnali che indicano la direzione del pensiero (esempio muovere la mano davanti alla fronte per esprimere l'idea di essere "matti")

8 P. EKMAN, *I volti della menzogna,* Giunti, Milano,2011

- movimenti spaziali: descrivono una relazione spaziale. Ad esempio mentre una persona descrive la dinamica di un incidente potremmo far sbattere davanti a noi la punta delle dita tenute unite per rappresentare la collisione delle automobili.
- movimenti pittografici: delineano una silhouette di ciò a cui si sta riferendo.

Gli illustratori sono quindi gesti prodotti in modo consapevole ed intenzionale e sono solitamente informativi, nel senso che forniscono un significato decodificato, condiviso e collegato all'espressione verbale.



Gli affect- displey sono i movimenti dei muscoli facciali e corporei in associazione alle sei emozioni primarie di Ekman: sorpresa, paura, rabbia , tristezza, disgusto e felicità.
Gli affect-display possono essere collegati al comportamento verbale ripetendo, qualificando o contraddicendo un'emozione espressa verbalmente.

I regolatori sono azioni che mantengono e regolano l'alternarsi dei turni nella conversazione.

Gli adattatori sono l'ultima categoria proposta da Ekman e Friesen. Gli autori ipotizzano che tali movimenti siano stati appresi originariamente come sforzo di adattamento per soddisfare bisogni psichici o fisici o per esprimere emozioni atte a mantenere o sviluppare contatti personali. Essi sono inconsci, legati all'abitudine e privi di intenzioni comunicative.
Si possono distinguere tre sottocategorie: gli autoadattatori, gli eteroadatattori e gli oggettoadatattori. Gli autoadatattori sono i movimenti prodotti sul proprio corpo; un adattatore molto noto è il portare la mano alla bocca.
Gli eteroadattatori sono eterodiretti ossia movimenti e gesti indirizzati ad un altra persona.

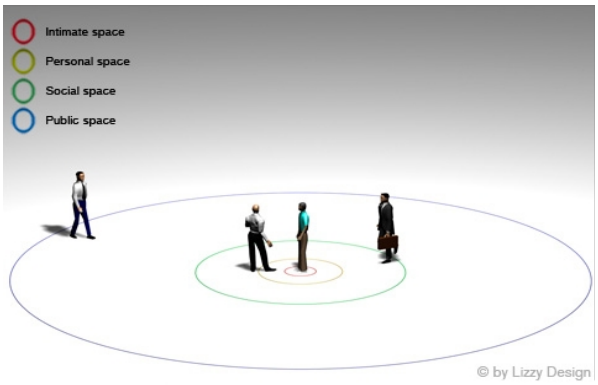
Gli oggettoadattatori riguardano un'azione prodotta su oggetti a portata di mano.

4.2.3 La prossemica

L'aspetto prossemico della comunicazione analizza i messaggi inviati con l'occupazione dello spazio.

Il modo nel quale le persone tendono a disporsi in una determinata situazione, apparentemente casuale, è in realtà codificato da regole ben precise. Ognuno tende a suddividere lo spazio che lo circonda in quattro zone principali:

- zona intima (da 0 a 50 centimetri)
- zona personale (da 50 centimetri ad 1 metro)
- zona sociale (da 1 metro a 3-4 metri)
- zona pubblica (oltre i 4 metri)



La zona intima è, come facilmente intuibile, quella con accesso più ristretto: di norma vengono accettati senza disagio al suo interno solo alcuni familiari stretti ed il partner.

Un ingresso a tale zona di altre persone esterne a questo ristretto nucleo viene percepita come una invasione che provoca un disagio, variabile a seconda del soggetto.

Come conferma di questo basti pensare alla situazione di imbarazzo che si prova quando siamo costretti ad ammettere nella nostra zona intima soggetti esterni, ad esempio in ascensore o sull'autobus; la conseguenza di questa situazione è un tentativo di mostrare l'involontarietà della nostra "invasione", quindi si tende ad irrigidirsi e a non incrociare lo sguardo con le altre persone.

La zona personale è meno ristretta. Vi sono ammessi familiari meno stretti, amici e colleghi. In questa zona si possono svolgere comunicazioni informali, il volume della voce può essere mantenuto basso e la distanza è comunque sufficientemente limitata da consentire di cogliere nel dettaglio espressioni e movimenti degli interlocutori.

La zona sociale è quell'area in cui svolgiamo tutte attività che prevedono l'interazione con persone sconosciute o poco conosciute. A questa distanza è possibile cogliere interamente o quasi la figura dell'interlocutore, cosa che ci permette di controllarlo per capire meglio le sue intenzioni. È anche la zona nella quale si svolgono gli incontri di tipo formale, ad esempio un incontro d'affari.

La zona pubblica è quella delle occasioni ufficiali come ad esempio un comizio, una conferenza, una lezione universitaria. In questo caso la distanza tra chi parla e chi ascolta è relativamente elevata e generalmente codificata. È caratterizzata da una forte asimmetria tra i partecipanti alla comunicazione: generalmente una sola persona parla, mentre tutte le altre ascoltano.

4.2.4 L'apatica

L'apatica è costituita da messaggi comunicativi espressi tramite contatto fisico. Anche in questo caso si passa da forme comunicative codificate come ad esempio la stretta di mano, il bacio sulle guance come saluto ad amici e parenti, ad altre di natura più spontanea come ad esempio un abbraccio o una pacca sulla spalla.

L'apatica è un campo nel quale le differenze culturali rivestono un ruolo cruciale. Ad esempio la quantità di contatto fisico presente nei rapporti interpersonali fra le persone di cultura sud europea verrebbe considerata come una violenta forma di invadenza dai popoli nord-europei.

4.3 Gli atti analogici.

Benemeglio([9]) in una sua descrizione di comunicazione non verbale afferma che il concetto di linguaggio del corpo consiste nell'attribuire all'espressione di tali segnali un'analogia con lo stato emotivo vissuto nel preciso istante in cui il segnale viene emesso. L'aver scoperto una connessione tra gestualità inconscia e parte emotiva rappresenta una vera innovazione ed è molto importante per il mediatore familiare conoscerla in quanto molto spesso durante le sedute si nota che una parte mentre l'altra parla si muove o compie diversi gesti che possono, ad esempio,indicare un rifiuto rispetto a quello che si sta dicendo.

La comunicazione non verbale suddivide gli atti analogici in tre tipi: gli atti analogici di rifiuto, gli atti analogici di gradimento e gli atti analogici di scarico o tensione.

4.3.1 Gli atti analogici di rifiuto.

Di seguito vengono illustrati alcuni tra gli atti analogici di rifiuto più ricorrenti attraverso i quali l'interlocutore esprime un rifiuto.
È molto importante per un mediatore saperli cogliere in quanto gli permettono di capire il significato che ha per le parti quel particolare argomento di cui si sta parlando.

- sfregamento del naso da parte a parte del dito indice con movimento orizzontale.

Il soggetto rifiuta l'argomento, il segno, il gesto ed il comportamento espresso dal suo interlocutore.

9 http://www.istitutopsicologiaanalogica.it/discipline_comunicazione_analogica.asp

- spostamento degli oggetti lontano da sé

Lo spostamento fa riferimento a piccoli oggetti occasionalmente vicini e generalmente posti sul tavolo o sulla scrivania.
Il soggetto registra negativamente la stimolazione subita tramite argomenti, parole, gesti o comportamenti.
Se l'oggetto era stato toccato qualche istante prima dall'interlocutore, allora può essere che è questi che deve essere registrato, al momento, come negativo.

- braccia conserte e gambe accavallate

Tipico atteggiamento da chiusura del soggetto. Tale postura indica una chiusura nei confronti dell'interlocutore o dell'argomento trattato. La chiusura nasce da una natura di rapporto mal impostata da parte dell'interlocutore.

4.3.2 Atti analogici di gradimento

Di seguito vengono illustrati alcuni degli atti analogici più significativi esprimenti il gradimento da parte del soggetto. Quando l'interlocutore compie uno di questi atti ci consente l'accesso alla sua emotività.

- bacio analogico

è come un bacio dato a sé stessi. Il segnale è una verifica subliminale con esito positivo, il tecnico è perciò invitato ad approfondire l'argomento espresso in quel preciso momento. È quindi spesso definito come atto comunicativo con effetto stimolante.

- accarezzamento delle labbra

Il soggetto vi appoggia sopra la punta del dito oppure il palmo o il dorso della mano, compiendo un movimento strisciante avanti ed indietro. Il soggetto riconosce gradito l'argomento o altri atti stimolanti espressi dall'interlocutore. Se l'atto viene compiuto osservando ad esempio l'interlocutore stesso, il gradimento emotivo è nei suoi confronti

- suzione di un oggetto

Solitamente l'oggetto è una matita o una penna. Il significato è molto simile a quello sopra descritto ma in maniera più consapevole

- accarezzamento dei capelli

Il soggetto esprime gradimento accarezzandosi dolcemente i capelli con il palmo della mano.
L'atto è una netta espressione di bisogno affettivo e, se viene espresso con uno sguardo deciso nei confronti dell'interlocutore, indica che questi è ritenuto idoneo a compensare tale bisogno.

- il soggetto allarga braccia e gambe

Questo sta ad indicare una massima disponibilità nei confronti dell'interlocutore o dell'argomento trattato.

4.3.3 Gli atti analogici di scarico o tensione

Attraverso gli atti di scarico o tensione il soggetto informa indirettamente l'interlocutore, in tempo reale, in merito alla quantità di tensione accumulata.
A seguito di questi atti verrà espresso un segnale di gradimento o di rifiuto che rappresenterà invece la qualità dello stimolo indotto.

Il suo valore nel caso di grattamenti, sarà rilevabile con precisione in base all'identificazione della zona corporea interessata: i pruriti del naso ad esempio possono esprimere il massimo contenimento microtensionale accettato dagli indici di tolleranza

dell'individuo in quanto il naso è collegato direttamente alla zona del cervello che governa le emozioni.
Il prurito accusato invece in zone del corpo sempre più distanti dal naso indica un carico microtensionale via via minore.
Nel caso invece di altre azioni di scarico (variazioni posturali, deglutizione) sarà rilevabile sono una certa approssimazione.

Di seguito vengono riportati, ordinati in ordine decrescente, gli atti di scarico accompagnati dalla stima percentuale della tensione subita dal soggetto.
Il 100% rappresenta il massimo di carico microtensionale contenibile all'interno dell'indice di tolleranza del soggetto.

- pressione esercitata in prossimità delle narici: 100%
- grattamento verticale del naso: 100%
- grattamento zona maxillofacciale:
    - vicino al naso: 100%
    - lontano dal naso: 100%
- contrazioni muscolari del volto:
    - deglutizione salivare: 100%
    - irrigidimento mascellare: 30-90%
    - fuga dello sguardo: 10-40%
- suoni del corpo:
    - riduzione del tono della voce fino all'afonia: 20-100%
    - veloce inspirazione o espirazione nasale: 30%

- grattamento zona sopraciliare o palpebrale: 40%
- grattamento zona lacrimale: 35%
- grattamento frontale: 30%
- grattamento occipitale: 25%
- grattamento retroauricolare: 25%
- grattamento auricolare: 20%
- grattamento parietale: 20%

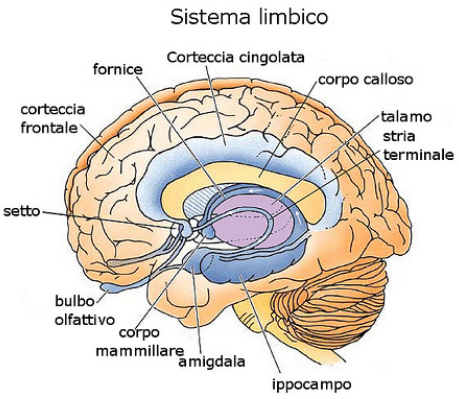
- pruriti e grattamento in altri distretti:
    - grattamenti del collo: 10%
    - grattamenti del braccio o spalla:10%
    - grattamenti zona sterno-mastoidea: 10%
    - grattamento polso: 5%
    - grattamento dorso della mano: 10%
    grattamento zona scapolare: 5%
- variazioni di postura:
    - dondolio: il soggetto ondeggia generalmente da seduto
    - variazione del baricentro: il soggetto in piedi si appoggia prima su un piede, poi sull'altro cambiando posizione.

Così classificati, i segnali di scarico tensionale costituiscono per il mediatore una vera e propria mappa operativa capace di orientarlo in modo sicuro su ciò che nelle parti suscita più o meno accordo o disaccordo rispetto a quello che si è appena detto.
Molto spesso durante le sedute di mediazione capita di imbattersi in questi gesti di scarico e tensione, in particolar modo prima che il soggetto ad esempio si arrabbi oppure quando è stanco di quello che si sta dicendo, fa dei respiri molto intensi e prolungati nel tempo.

4.4 Il sistema limbico

Un importante ruolo nella comunicazione non verbale è data dal sistema limbico in quanto è quella zona del cervello che permette di far reagire la persona al mondo circostante in tempo reale.
Il sistema limbico è costituito dall'insieme di strutture situate tra il tronco encefalico e la corteccia cerebrale, che funzionano come un sistema che media memoria, apprendimento, comportamento ed emozioni.

Nel 1952 Paul McLean ha elaborato un modello della struttura e dell'evoluzione dell'encefalo descrivendola come "Triune Brain" (cervello uno e trino) in cui individuò tre formazioni anatomiche e funzionali principali che si sono sovrapposte ed integrate nel corso dell'evoluzione: archi-cervello (staminale), paleo-cervello (limbico) e neo cervello(neopalio).



Il cervello limbico non ha censura e genera reazioni sincere che se osservate e interpretate nel modo giusto rivelano intenzioni ed emozioni autentiche.

Il sistema limbico con il passare degli anni ha sviluppato tre reazioni differenti in relazione allo "stimolo-riposta" proveniente dall'esterno : fissità, fuga e conflittualità.

- fissità: il soggetto si immobilizza non appena percepisce un pericolo, è la maniera più efficace per proteggersi. Se le persone intorno a noi si sono improvvisamente fermate faremo altrettanto anche senza percepire il pericolo. Le reazioni limbiche di fissità vanno approfondite in quanto indicano un forte stress e preoccupazione.
- reazione di fuga: essi si manifestano con gli occhi chiusi, lo sfregamento degli occhi, oppure le mani davanti alla faccia. Una persona può distanziarsi da qualcuno inclinando la testa in senso a lui opposto, tenendo degli oggetti in grembo oppure indirizzando i piedi verso l'uscita più vicina segnalando il desiderio di allontanarsi da una minaccia. Queste reazioni di fuga sono comportamenti non verbali distanziatori che segnalano l'insoddisfazione di una persona per quanto sta accadendo.
- reazione di conflitto: costituisce l'ultima risorsa di fronte ad una minaccia usata solo se la fissità e o fuga non ottengono risultati; si manifesta con la postura che cambia, il petto si gonfia o vi è una invasione di spazio altrui sono forme evidenti di aggressività.

Quando ci sentiamo a disagio il sistema limbico esprime un comportamento non verbale che rispecchia lo stato d'animo negativo. Il sistema limbico esprime il benessere attraverso manifestazioni non verbali di soddisfazione e grande sicurezza ed il disagio attraverso comportamenti indicativi di stress e scarsa sicurezza.

Ogni reazione limbica è seguita da un comportamento pacificatore anche detto adattatore; nel tentativo di tornare alla normalità il cervello ordina al corpo di eseguire determinati comportamenti in grado di riportare alla calma il soggetto.
Il cervello ad esempio risponde alla manifestazione di disagio con gesti pacificatori delle mani.
Lo scopo del cervello è quindi quello di stimolare le terminazioni nervose con il rilascio di endorfine calmanti. La capacità di collegare un comportamento pacificatore con lo specifico agente di stress può aiutare a comprendere pensieri, sentimenti ed intenzioni con più accuratezza.
Il collo ad esempio è il primo bersaglio dei comportamenti pacificatori, gli uomini e le donne hanno però diversi modi per tranquillizzarsi.
Ad esempio toccarsi e "stropicciarsi" il collo è uno dei gesti pacificatori più frequenti. Le donne di solito coprono con una mano la forchetta sternale quando sono infastidite minacciate a disagio insicure e timorose.
Toccarsi la guancia o il volto smorza un segno di nervosismo e preoccupazione, gonfiare le guance attenua lo stress. Gli uomini si aggiustano la cravatta per affrontare disagio o insicurezza, anche un breve tocco del collo allevia il disagio o l'ansia.
Oltre al collo anche il viso ha diverse terminazioni nervose utilizzate dal sistema limbico come segnale pacificatore.

Tornando alla mediazione; le parti riconoscono al mediatore un ruolo guida ed egli deve essere consapevole della grande importanza che esse attribuiscono alle sue parole, così come stare attento alle possibili distorsioni.
Se, dunque, i sistemi di comunicazione non verbale come sopra citato, informano sugli atteggiamenti, sulla personalità, sullo status e sulle emozioni dei soggetti, il mediatore deve saper comunicare alle parti attenzione, guardandole negli occhi, facendo cenni del

capo, mantenendo espressioni del viso, movimenti del corpo e posture di apertura all'altro e di interesse a quanto sta dicendo.
D'altra parte il mediatore deve saper cogliere le informazioni che derivano dalla comunicazione non verbale delle parti ed utilizzarle nel corso dell'incontro.

Dai primi scambi di battute il mediatore deve essere in grado di comprendere bene le persone che ha davanti cercando di farsi un'idea, il più possibile precisa, dell'età, del contesto socio-culturale del soggetto, delle caratteristiche principali di personalità, delle aspettative e della motivazione rispetto alla mediazione o all'altra parte, al fine di poter condurre in modo efficace un incontro.
Il mediatore deve, ad esempio, capire se le parti sono in grado di esprimersi rispetto alla problematica della quale sono portatori, se sono in grado di comprendere gli aspetti anche tecnici e giuridici della questione, ciò che porta eventualmente a modificare la conduzione dell'incontro.
Ribadiamo il concetto che il mediatore dovrà svolgere un'attenta osservazione delle parti, delle dinamiche tra di esse e con i rispettivi consulenti e sviluppare una gran capacità di ascolto, nel porre le domande nel riassumere e riformulare quanto detto da loro al fine di ricostruire il punto di vista di ciascuna di esse, favorire la discussione e portarle, se possibile, all'accordo.

La comunicazione non verbale in mediazione è molto importante per valutare e comprendere i seguenti aspetti: le emozioni, il silenzio ed il modo che le parti hanno di gestire e vivere lo spazio della seduta

4.5. Le emozioni

Le emozioni sono stati mentali e fisiologici associati a modificazioni psicofisiologiche, a stimoli interni o esterni, naturali o appresi.
Sono configurazioni di risposte complesse e organizzate, selezionate nel corso dell'evoluzione per favorire l'adattamento dell'organismo all'ambiente.

Le funzioni delle emozioni sono molteplici ad esempio: attivano, inibiscono o disattivano un comportamento, motivano particolari tipi di comportamento e di funzionamento finalizzati a risolvere situazioni problematiche, forniscono una guida per la riorganizzazione delle priorità degli obiettivi individuali e una ricollocazione delle risorse rispetto agli obiettivi, ed infine comunicano rapidamente agli altri che qualcosa di importante è accaduto.

Le emozioni si suddividono secondo Ekman ([10]) in emozioni primarie ed emozioni secondarie.

Le emozioni primarie sono emozioni innate e sono riscontrabili in qualsiasi popolazione e sono: rabbia, paura, tristezza, disgusto, gioia e sorpresa.

La rabbia spesso è generata dalla frustrazione e si manifesta attraverso l'aggressività; la paura è un' emozione dominata dall'istinto che ha come obiettivo la sopravvivenza del soggetto ad una situazione pericolosa; la tristezza si origina solitamente in seguito ad una perdita o ad uno scopo non raggiunto; la gioia è lo stato d'animo positivo che ritiene soddisfatti tutti i propri desideri; la sorpresa si origina da un evento inaspettato, solitamente ne consegue la paura o la gioia ed infine il disgusto è una risposta repulsiva caratterizzata da un'espressione facciale specifica.

Le emozioni secondarie, invece, sono quelle che si originano dalla combinazione delle emozioni primarie e si sviluppano con la crescita dell'individuo e l'interazione sociale.

Si può trovare ed esempio: l'invidia intesa come stato emozionale in cui un soggetto sente un forte desiderio di avere ciò che l'altro possiede; la vergogna: reazione emotiva dovuta al prefigurarsi di un pericolo ipotetico, futuro e distante; ansia intesa come reazione emotiva dovuta al prefigurarsi di un pericolo ipotetico; rassegnazione intesa come disposizione d'animo di chi accetta pazientemente un dolore, una sfortuna; gelosia

10 P. EKMAN, *Te lo leggo in faccia. Riconoscere le emozioni anche quando sono nascoste.* Amirta editore, 2008

intesa come stato emotivo che deriva dalla paura di perdere qualcosa che appartiene già al soggetto; speranza intesa come tendenza a ritenere che fenomeni o eventi siano gestibili e controllabili e quindi indirizzabili verso esiti sperati come migliori; perdono inteso come sostituzione delle emozioni negative che seguono un offesa percepita con delle emozioni positive; offesa generata da un danno morale che si arreca a una persona con atti o con parole; nostalgia ossia stato di malessere causato da un acuto desiderio di un luogo lontano, di una cosa o di una persona assente o perduta, di una situazione finita che si vorrebbe rivivere; rimorso inteso come stato di pena o turbamento psicologico sperimentato da chi ritiene di aver tenuto comportamenti o azioni contrari al proprio codice morale; ed infine la delusione ossia uno stato d'animo di tristezza provocato dalla constatazione che le aspettative e le speranze coltivate non hanno riscontro nella realtà.

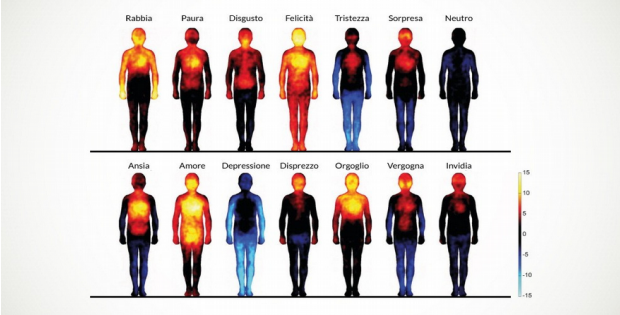
L'emozione secondo Fisher[11] è ineliminabile in ogni rapporto e ha un ruolo importante nella negoziazione. Per far si che ci sia una buona negoziazione è bene potenziare la propria intelligenza emotiva intesa come la consapevolezza e la padronanza dei propri stati d'animo, la capacità di gestire i momenti di stress e frustrazione resistendo all'aggressività, la capacità di colorare emotivamente la propria comunicazione aumentandone l'impatto.

La situazione conflittuale è di per sé molto emotiva e il fatto che il mediatore comprenda quali emozioni vengono provate dalle parti è fondamentale per farle sentire comprese, per aiutarle a negoziare e per individuare dei termini dell'accordo che rispondano agli interessi profondi di entrambe.
Questo compito per il mediatore non è semplice in quanto raramente le emozioni dell'individuo vengono verbalizzate e molto più spesso sono espresse attraverso altri segni non verbali: quali il tono della voce, i gesti e le espressioni del volto ([12]).
Per cogliere le emozioni altrui il mediatore deve prestare particolare attenzione alla voce che manifesta e trasmette numerose componenti di significato, oltre all'elemento

11 R. FISHER, D. SHAPIRO, *Il negoziato*,Corbaccio, 2012
12 D. GOLEMAN, *Intelligenza emotiva*, Milano,1996

linguistico, aggiungendo gli aspetti prosodici dell'intonazione e quelli paralinguistici del ritmo (durata, velocità dell'eloquio e pause) e dell'intensità (volume)

Numerosi studi hanno dimostrato come ogni emozione sia caratterizzata da un preciso e distintivo profilo vocale: ad esempio la collera comporta un incremento del tono e dell'intensità della voce con pause brevi e ritmo elevato; la paura invece si manifesta attraverso un forte aumento del tono, l'elevata velocità del ritmo di articolazione e la forte intensità della voce.
La tristezza invece si rileva con un tono basso, un volume modesto, lunghe pause e ritmo di articolazione rallentato; la gioia invece si esterna con un incremento del tono, con una tonalità molto acuta, con un aumento dell'intensità e con l'accelerazione del ritmo di articolazione.



Le ricerche hanno altresì dimostrato che il destinatario è in grado di riconoscere e di interferire lo stato emotivo di chi parla, prestando attenzione alle sue caratteristiche vocali, con un accuratezza media del 60%, molto elevata e di gran lunga superiore al dato del riconoscimento delle emozioni rispetto la mimica facciale.
Fra le diverse emozioni la collera è quella più facilmente riconosciuta, seguita dalla paura; mentre il disgusto, il disprezzo e la tenerezza sono le emozioni meno riconoscibili tramite la voce.
La comunicazione degli stati mentali del soggetto, delle esperienze emotive e degli atteggiamenti interpersonali passa anche per il sistema cinesico che comprende i movimenti del corpo e degli occhi.

4.6. Il silenzio

Il silenzio e l'immobilità rappresentano una forma di comunicazione, ma questi segnali possono essere facilmente fraintesi e queste ambiguità possono costituire delle complicazioni al processo comunicativo, pertanto il mediatore non potrà pensare che una persona non stia comunicando, ma dovrà chiedersi cosa sta comunicando una persona con il suo silenzio o la sua assenza cercando elementi utili nel linguaggio non verbale come ad esempio le emozioni che il volto manifesta oppure attraverso il contesto (cosa è stato detto prima o dopo).
L'intervento verbale del mediatore di fronte ad un silenzio prolungato, permetterà alla parte di chiarire le motivazioni o sarà lo stesso mediatore a dare un'interpretazione chiedendo di essere corretto nel caso di errata attribuzione ai motivi del silenzio.

Il mediatore inoltre deve prestare particolare attenzione ad esso in quanto costituisce un modo strategico di comunicare ed il cui significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento.
Il valore comunicativo del silenzio è da attribuire alla sua ambiguità, poiché può essere l'indizio di un ottimo rapporto e di una comunicazione intensa, oppure al contrario, il segnale di una pessima relazione e di una comunicazione deteriorata.
Una parte può stare in silenzio perché ascolta o riflette e quindi dimostrarsi coinvolta o perché sta soffrendo, ma può stare in silenzio anche perché è ostile o indifferente.

I valori del silenzio possono essere positivi o negativi e riguardano molto aspetti:

- legami affettivi: il silenzio può manifestare una profonda condivisione o una distanza ostile
- funzione di valutazione: tramite il silenzio si può esprimere consenso e approvazione o dissenso e disapprovazione
- processo di rivelazione: il silenzio può rendere manifesto qualche cosa a qualcun altro oppure costituire una barriera opaca
- funzione di attivazione: il silenzio può essere segno di una forte concentrazione o di dispersione mentale.

Il silenzio è governato da regole sociali che indicano come e quando usarlo, in genere esso ricorre nelle situazioni sociali in cui la relazione tra i partecipanti è incerta, poco conosciuta e ambigua, ossia situazioni in cui appare importante non esporsi.
Il silenzio inoltre è utilizzato quando vi è una distribuzione nota e assimetrica di potere sociale tra i partecipanti, talchè il soggetto che è in posizione subalterna di solito tende a stare in silenzio ed in atteggiamento di ascolto.

Il mediatore deve essere molto attento al significato del silenzio e, specie se si prolunga deve interrogarsi sul suo significato, cercando di comprendere ciò che sta accadendo e a quali motivazioni sia attribuibile. Per fare ciò può anche esplicitare verbalmente una propria interpretazione del silenzio della parte o chiederle di confermarla o respingerla, spiegando essa stessa cosa stia avvenendo.

Sono diverse le funzioni del silenzio nella mediazione([13]):

- insight e riflessione: la parte di fronte ad una particolare problematica che sta affrontando ha bisogno di fermare il flusso della parole per riflettere e pensarci. Ad esempio ciò può accadere nella fase di formulazione delle ipotesi o di decisione, dimostrando un alto coinvolgimento del soggetto nel compito.
- ascolto: la parte può restare in silenzio, ponendosi in un clima di ascolto e di ricettività, indice di una buona alleanza di lavoro.
- aspetto emotivo: la parte può anche tacere quando prova una forte emozione o ricorda situazioni ad alto contenuto emotivo, che non necessariamente desidera condividere
- ostilità: La parte può smettere di comunicare quando prova fastidio o rifiuto per quanto è stato detto o è accaduto in mediazione, manifestando così il venir meno dell'alleanza e la necessità di un intervento da parte del mediatore.
- vuoto: il silenzio in questo caso è privo di un significato specifico e potrebbe manifestare semplicemente un attimo di pausa nel ritmo concitato delle negoziazioni.

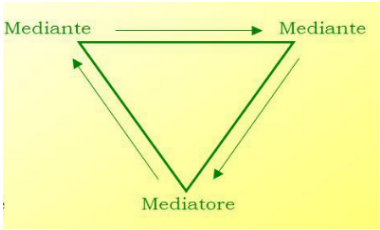
13 V. BONSIGNORE, *Il mediatore come comunicatore efficace,* in *Strategie di Gestione delle controversie: dal primo incontro con le parti alla sottoscrizione dell'accordo*, Gruppo 20 ore, 2011

Il silenzio può essere utilizzato dal mediatore stesso quando accoglie emozioni forti, quando non vuole essere incalzante con domande e lascia volontariamente dei vuoti tra la fine della risposta e la domanda successiva ed infine per dare il tempo alla parte di aggiungere eventuali altre utili informazioni.

4.7. La gestione dello spazio

Lo spazio si configura come una categoria carica di espressioni visive, motorie,sonore che veicolano contenuti emotivi ed affettivi.
Il mediatore come già sottolineato deve essere in grado di ascoltare, osservare e interpellare le parti e i loro consulenti, e di conseguenza è necessario stabilire anche l'organizzazione logistica e di come le persone sentano e vivono il posto in cui si effettua la mediazione.
Lo spazio tridimensionale della stanza e il tempo della seduta formano un tessuto in cui si ritaglia l'interazione tra le parti ed il mediatore
La stanza e lo spazio che essa occupa appartiene alle parti i quali sono i veri protagonisti della mediazione ove all'interno imprimono i loro significati ed esprimono i loro bisogni e le emozioni ad essi collegati.

Solitamente le sedute di mediazione avvengono all'interno di una stanza, il più possibile lontana dai rumori in cui vi è un tavolo rotondo, che simboleggia la circolarità della comunicazione, a cui si siedono (per formare un triangolo) ad un vertice il mediatore ed ai due opposti vicini le parti.



Questa disposizione all'interno della stanza nasconde un messaggio molto importante che è alla base della mediazione: l'orientazione fianco a fianco (le parti) si utilizza principalmente quando si vuole ottenere una cooperazione, mentre le posizioni direttamente frontali (mediatore) sono considerate di confronto.
Quest'ultimo aspetto vuole sottolineare il fatto che la coppia come già accennato è la protagonista e deve cooperare insieme come alleati e non come nemici, attraverso

l’aiuto del mediatore, a trovare un accordo che soddisfi il più possibile le loro esigenze ed i loro bisogni.

Secondo diversi studi sulla prossemica, il comportamento spaziale, sebbene non sia usato intenzionalmente per comunicare, è codificato e decodificato in termini di atteggiamenti interpersonali ed in questo senso può essere considerato come un tipo di comunicazione non verbale. In esso si possono individuare i seguenti elementi: la vicinanza, l’orientamento, l’altezza, il movimento nell’ambiente fisico e le sue modificazioni oltre alla più vasta categoria legata al comportamento territoriale.

La vicinanza fisica, determinata dalla distanza esistente tra le persone emerge in ogni rapporto interpersonale.
Come già sopra citato la vicinanza comunica normalmente i rapporti esistenti tra le persone ed in genere la vicinanza fisica è importante in relazione all’intimità e alla dominanza.
Una vicinanza più elevata viene codificata in termini di gradimento ma viene concessa solo a persone con le quali si desiderano rapporti intimi, viceversa viene vissuta come invasione dello spazio personale.
La vicinanza subisce molti mutamenti nel corso dell’interazione, variazioni che possono fornire informazioni sull’interazione di iniziare, mantenere o interrompere un incontro, nonché sugli stati d’animo degli interagenti.

5. Capitolo. Conclusioni

Se dovessimo considerare quanto fin ora esposto in riferimento alla mediazione familiare, non possiamo non considerare come i litigi in famiglia vedono coinvolti soggetti che nella loro relazione hanno comunicato in maniera più o meno efficace in qualità di coniugi o conviventi e in vesti e ruoli definiti quali mogli, mariti, padri, madri, figli, nonni e nipoti.
La crisi che si apre con la separazione o il divorzio e l'incapacità di comunicare in maniera efficace e positiva spesso per l'alto grado di emotività e per la divergenza di interessi e bisogni dei soggetti coinvolti, generalmente porta i coniugi a conflitti che affondando le radici nel passato ed il ripristinare una comunicazione efficace sarà il primo passo per il mediatore.
L'esistenza di relazioni familiari strette, la presenza di figli minorenni e/o maggiorenni, l'esigenza di salvaguardare la bontà e la tenuta dei legami genitoriali e parentali, ma soprattutto la necessità di arrivare ad un accordo consapevole e intimamente condiviso delle parti che si sono affidate all'aiuto del mediatore, porterà necessariamente il mediatore a dover utilizzare tecniche di comunicazione al fine di individuare le dinamiche conflittuali e quindi esaminare le emozioni, i bisogni, le strategie conflittuali, gli stili comunicativi e negoziali dei clienti.

Le tecniche e gli strumenti utili al mediatore per poter arrivare a questo sono: l'ascolto attivo, l'empatia, la riformulazione ed il saper osservare i gesti ed i comportamenti messi in atto da un soggetto (la comunicazione non verbale).

Per comunicare è necessario ascoltare, senza ascolto non c'è comunicazione.
La mediazione è essenzialmente basata sulla comunicazione ed è quindi fondamentale che un buon mediatore sia prima di tutto un buon ascoltatore. Attraverso l'ascolto attivo il mediatore è in grado di stabilire una buona comunicazione: comunicazione ed ascolto sono due aspetti inscindibili per chi si trova ad operare in un contesto di facilitazione tra due o più parti in conflitto.

Se vi è ascolto attivo all'interno della relazione comunicativa c'è empatia. Generare empatia attraverso l'ascolto permette di comprendere l'altro attraverso la capacità di ascoltare i sentimenti e le emozioni che sono dietro alle parole, vedere le cose secondo il punto di vista altrui superando giudizi e stereotipi.

La comunicazione non verbale racchiude al suo interno la mimica, i gesti, la postura ed il tono della voce.
I sistemi di comunicazione non verbale come sopra citato, informano sugli atteggiamenti, sulla personalità, sullo status e sulle emozioni dei soggetti.
Il mediatore deve saper comunicare alle parti attenzione, guardandole negli occhi, facendo cenni del capo, mantenendo espressioni del viso, movimenti del corpo e posture di apertura all'altro e di interesse a quanto sta dicendo.
Grazie alla comunicazione non verbale il mediatore quindi sarà in grado di riconoscere i segnali del corpo delle parti, essere consapevole del proprio linguaggio del corpo, saper gestire il silenzio, le domande e le parafrasi, tener presente l'ambiente esterno dei fattori condizionanti, aver pazienza e saper organizzare il tempo a disposizione e gli argomenti da trattare.

L'importanza di una corretta conoscenza della comunicazione non verbale da parte del mediatore può aiutarlo quindi, oltre ad una maggiore comprensione delle emozioni e dei bisogni della coppia; a non mettere in atto una comunicazione "giudicante" nei confronti delle parti in quanto essa può portarle a sentirsi accusate rispetto a ciò che dicono o ad alcuni episodi che raccontano e di conseguenza potrebbero abbandonare le sedute.

In conclusione si può affermare che la mediazione è principalmente attività di comunicazione e come tale necessita, per poter essere esercitata, delle competenze comunicative e relazionali adeguate

Il mediatore quindi deve essere:

- motivato al compito da eseguire e impegnato a svolgerlo senza lasciarsi prendere da una mentalità burocratica e di routine;
- disponibile al rapporto sociale e ad entrare in rapporto con le parti che incontra;
- curioso del modo di pensare, di comportarsi dei soggetti e delle soluzioni da essi individuate, senza operare giudizi di natura morale;
- avere una forte capacità comunicativa, ma anche essere un abile ascoltatore;
- capace di comprendere il soggetto attraverso le sue parole;
- capace di accettare un soggetto per quello che è, con il suo universo conflittuale;
- capace di capire il comportamento delle parti all'interno del contesto in cui si muovono
- capace di empatia nel senso di comprensione del mondo soggettivo delle parti, senza lasciarsi travolgere e mantenendo la giusta distanza emotiva;
- capace di assumere un atteggiamento di equivalenza alle parti stesse.

6. Capitolo. Bibliografia e sitografia

Bibliografia

A. MAURI, C. TINI. *Formare alla comunicazione.* Erickson, 2002

A. TESTA, *Farsi capire*, Bur,2009

AA.VV, Tecnica e strumenti per il procedimento di mediazione, Sole e 24 ore, 2011

C. R. ROGERS, *Terapia centrata sul cliente*, Firenze, 1999

D. GOLEMAN, *Intelligenza emotiva*, Milano,1996

G. MAGRO, *La comunicazione efficace*, Franco Angeli, 2007

J. M. HAYNES e I. BUZZI, *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione*, Giuffrè, Milano, 2012.

J. NAVARRO, *Non mi freghi,* Sonzogno, Venezia, 2010

L. ANOLLI, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Bologna, 2006

M. PACORI, *I segreti del linguaggio del corpo*, Sperling & Kupfer, 2010

M. SCALVI, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano, 2003

P WAZTLAWIC, G. BATESON, J.H. BEAVIN, D.D. JACKSON, *Pragmatica della comunicazione umana,* Astrolabio, 1998

P. EKMAN, *I volti della menzogna*, Giunti, Milano,2011

P. EKMAN, *Te lo leggo in faccia. Riconoscere le emozioni anche quando sono nascoste*. Amirta editore, 2008

R. FISHER, D. SHAPIRO, *Il negoziato*,Corbaccio, 2012

R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselung*, Trento, 1996

R.RUMIATI e L. LOTTO, *Introduzione alla psicologia della comunicazione*, Bologna, 2007

V. BONSIGNORE, *Il mediatore come comunicatore efficace,* in *Strategie di Gestione delle controversie: dal primo incontro con le parti alla sottoscrizione dell'accordo*, Gruppo 20 ore, 2011

Sitografia

http://www.istitutopsicologiaanalogica.it/discipline_comunicazione_analogica.asp

http://it.wilkipedia.org/wiki/Comunicazione non verbale

http://www.benessere.com/psicologia/comunicazione/linguaggiononverbale

http://www.linguaggiodelcorpo.it/cnvfaq