

**LA MEDIAZIONE:  
TECNICHE E STRATEGIE  
DI COMUNICAZIONE**

**COLLEGIO DEI GEOMETRI 2012**

**DOTT. SSA SIMONA APOLITO  
DOTT. ALBERTO TRISOLINI**

# La mediazione

- **La riforma del processo civile:**  
**Il decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28**  
(Gazzetta Ufficiale n. 53) in attuazione  
della Riforma del Processo Civile  
(l.69/2009), ha introdotto l'istituto della  
mediazione civile e commerciale come  
strumento per giungere alla conciliazione.

● La mediazione è un metodo di risoluzione delle controversie che si basa sull'intervento di una terza persona, imparziale e neutra, il conciliatore, che appositamente formato assiste le parti in conflitto orientandole nella creazione di soluzioni su misura.

# Il mediatore

- È una figura imparziale e neutrale, in grado di gestire efficacemente il contenzioso attraverso moderne tecniche di negoziazione e di facilitare l'accordo tra le parti orientandole verso la soluzione ottimale.

- Il mediatore non stabilisce chi ha ragione o torto ma deve cercare di trovare una soluzione di vantaggio per entrambe le parti. Il termine massimo di durata della procedura è di 120 giorni, se non viene trovato l'accordo, entro tale termine le parti hanno il diritto di ricorrere al giudice.

# Il mediatore

- Per poter svolgere questa funzione, è richiesta una **formazione specifica**, a integrazione della propria preparazione professionale.

# Credibilità e autorevolezza

- Credibilità:

Veridicità, attendibilità, credito

- Autorevolezza:

Autorità morale, prestigio, influenza

# Importanza del contesto

- Il contesto:  
Insieme di aspetti  
relazionali,  
psicologici e pratici

# La comunicazione

- Il termine **comunicazione** deriva dal latino *cum* = *con*, e *munire* = *legare*, *costruire* e dal latino *communico* = *mettere in comune*, *far partecipe*

● In italiano, il termine "comunicazione" ha il significato semantico di "far conoscere", "rendere noto".

- ① La comunicazione è un processo costituito da un soggetto che ha intenzione di far sì che il ricevente pensi o faccia qualcosa

- Il concetto di comunicazione comporta la presenza di un'interazione tra soggetti diversi: si tratta in altri termini di una attività che presuppone un certo grado di cooperazione

- Ogni processo comunicativo avviene *in entrambe le direzioni* e, secondo alcuni, non si può parlare di comunicazione là dove il flusso di segni e di informazioni sia unidirezionale

# Un modello formale di comunicazione

- Generalmente si distinguono diversi elementi che concorrono a realizzare un singolo atto comunicativo

*Emittente:* è la persona che avvia la comunicazione attraverso un messaggio.

*Ricevente:* accoglie il messaggio, lo decodifica, lo interpreta e lo comprende.

*Codice*: parola parlata o scritta, immagine, tono impiegato per "formare" il messaggio.

*Canale*: il mezzo di propagazione fisica del codice (onde sonore o elettromagnetiche, scrittura, bit elettronici).

▪

*Contesto:* l' "ambiente"  
significativo all'interno del  
quale si situa l'atto  
comunicativo.

*Referente:* l'oggetto della  
comunicazione, a cui si  
riferisce il messaggio

Siamo strutturati per ricevere  
stimoli da ciò che ci circonda e  
per influenzare tutto ciò che è  
intorno a noi:  
cose, avvenimenti, persone

Siamo immersi in una realtà fluida dove ogni percezione è l'innesco di una micro-trasformazione interiore

Ogni nostro comportamento ci  
pone in relazione con qualcosa  
che ne viene trasformato

Questo scambio continuo è  
comunicazione

# P.N.L.

- *Programmazione*: modo di comporre le sequenze adatte a ottenere risultati specifici
- *Neuro*: il comportamento è il risultato di un processo neurologico
- *Linguistica*: la composizione e la disposizione dei processi neurali è codificata attraverso linguaggi

# Principi fondamentali della P.N.L.

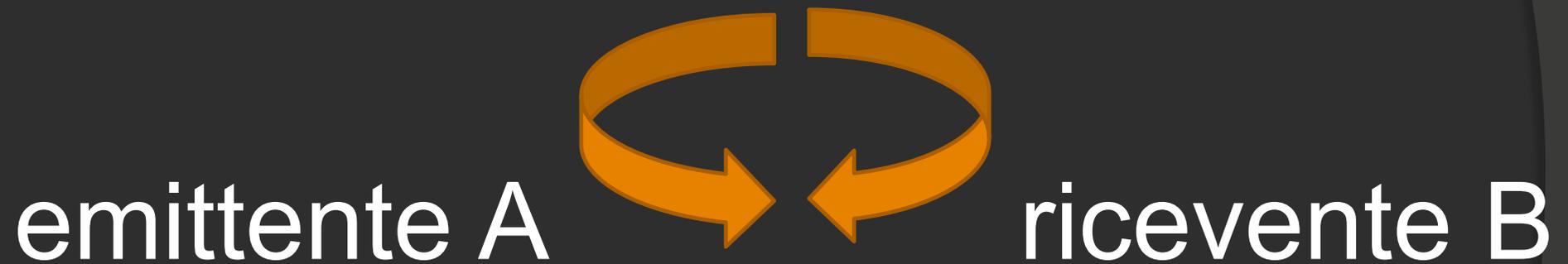
- Non si può non comunicare

● Il significato di una comunicazione è nella risposta che si riceve

Piuttosto che uno schema  
unidirezionale

emittente A  ricevente B

La comunicazione è una funzione  
ricorsiva



- ◎ Importante assumersi la responsabilità della propria comunicazione e fare tesoro dell'informazione di ritorno (feedback)

# Il Feedback

- Il **feedback** è la caratteristica dei sistemi dinamici di automodificarsi in base ai risultati ottenuti

# Il Feedback

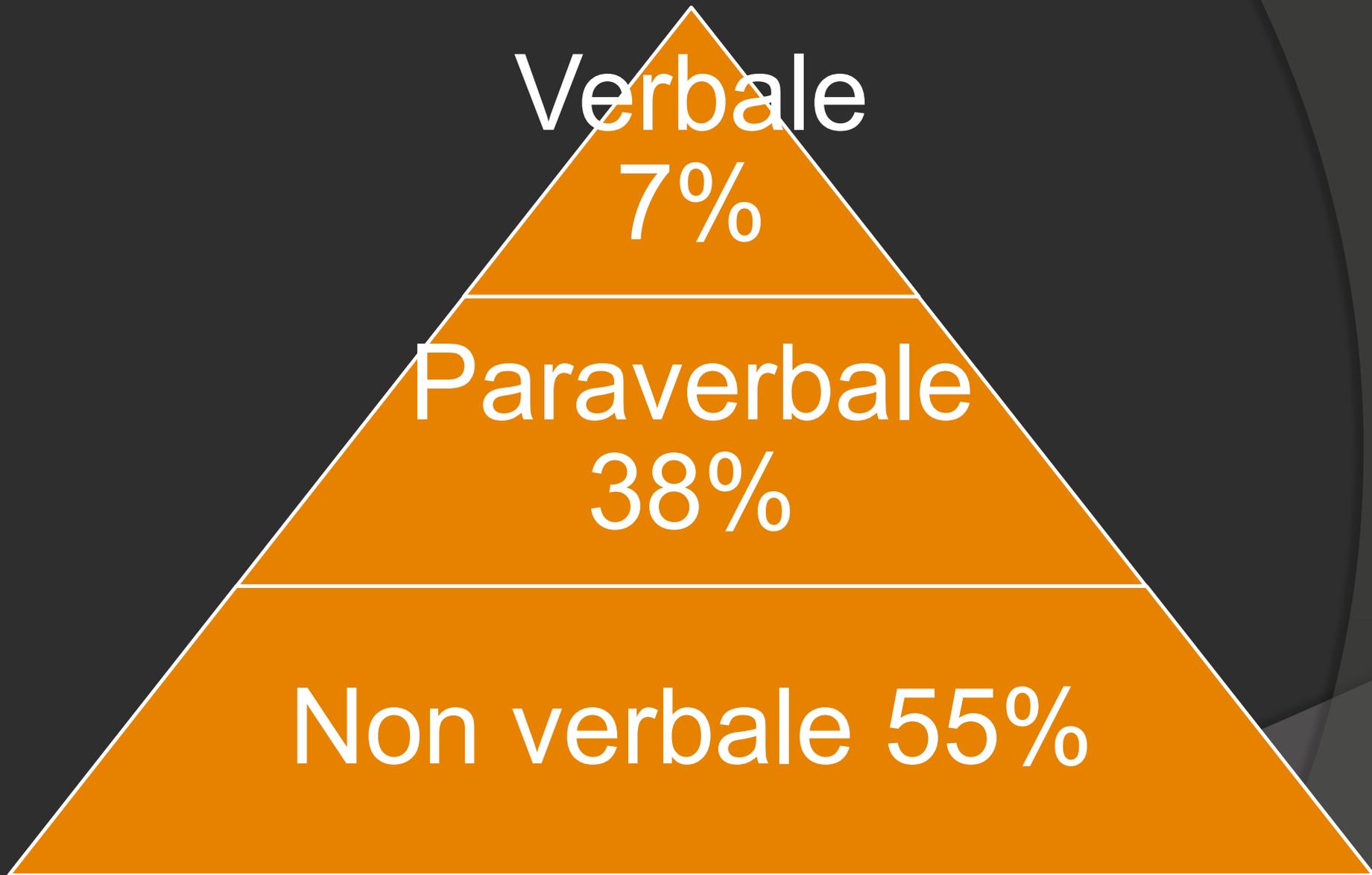
- nelle scienze sociali significa l'informazione di ritorno

- ◎ In ogni comunicazione esiste un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione

**Il contenuto** è il «cosa» si comunica  
**La relazione** definisce «come» si  
comunica

*Il contenuto* è percepito a livello  
consapevole  
*La relazione* spesso è percepita a livello  
inconsapevole

- La comunicazione avviene a diversi livelli:  
verbale, paraverbale,  
non verbale



● La mappa non è il territorio

○ Come esseri umani non agiamo direttamente sul mondo con il nostro comportamento ma attraverso una mappa o *modello* di quello che crediamo sia il mondo

# Modelli

- I modelli che creiamo presentano rispetto al mondo tre principali differenze:
- Cancellazione
- Deformazione
- Generalizzazione

- Alcune parti della nostra esperienza sono *cancellate*
- Tramite la *deformazione* apportiamo mutamenti alla nostra esperienza sensoriale
- Grazie alla *generalizzazione* possiamo con un elemento del nostro modello del mondo rappresentare un'intera categoria

- ◎ Ciascuno di noi come essere umano crea un modello del mondo che è diverso dal mondo in sé e diverso dal modello del mondo di ogni altra persona

- L'unico modo che abbiamo di percepire la realtà che ci circonda è attraverso i nostri cinque sensi

# I Sistemi Rappresentazionali

- Processi sensoriali costruttivi e descrittivi attraverso i quali ciascuno elabora la propria rappresentazione interna della realtà

# Sistemi Rappresentazionali

- Visivo
- Auditivo
- Cenesitico
- Olfattivo
- Gustativo

	<b>Postura</b>	<b>Respirazione</b>	<b>Qualità della voce</b>
<b>Visivo</b>	Corpo eretto, gestualità rivolta verso l'alto	Alta toracica, breve e rapida	Acuta, ritmo variabile, piuttosto veloce
<b>Auditivo</b>	Testa inclinata, braccia conserte, movimenti ritmici	Media con lunga espirazione	Modulata, armoniosa, ritmo costante
<b>Cenestesico</b>	Sguardo basso, muscolatura rilassata mov. lenti	Addominale, profonda	Bassa e profonda, ritmo lento, pause

# Gli accessi oculari

- Esiste una correlazione neurologica tra ciò che il nostro cervello fa e i nostri movimenti oculari
- Più precisamente tra il sistema rappresentazionale che stiamo utilizzando e la direzione del nostro sguardo

# SGUARDO

Visivo costruito DX

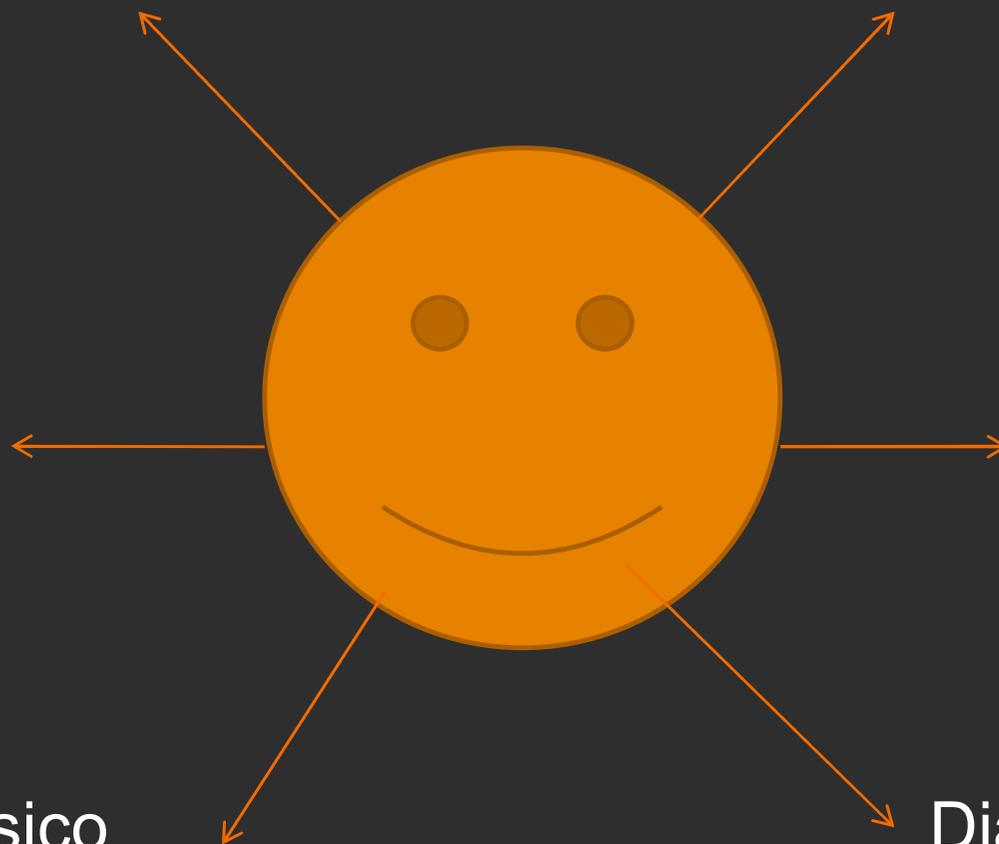
Visivo ricordato SIN

Auditivo  
Costruito

Auditivo  
Ricordato

Cenestesico

Dialogo interno



Nel regno degli esseri viventi  
non esistono cose, ma solo  
relazioni

G. Bateson

# Pragmatica della comunicazione

- Sintassi
- Semantica
- Pragmatica

# Sintassi

- Si interessa della codificazione, canale, rumore, ridondanza e aspetti statistici del linguaggio

# Semantica

- Si interessa del significato

# Pragmatica

- Le parole, le loro configurazioni e i loro significati ma anche i fatti non verbali e il linguaggio del corpo

◎ I termini  
*comunicazione*  
*e comportamento*  
sono sinonimi

- ◎ **Importanza del contesto**
- ◎ **Interdipendenza individuo-ambiente**

# Stili comunicativi



Passivo



Aggressivo



Assertivo

# Stile Passivo

- Modalità di compiacere l'altro a qualsiasi costo: sottomissione, acriticità, eccesso di dipendenza

# Stile Aggressivo

- Modalità aggressiva di rivolgersi all'altro, tensione costante, mancanza di disponibilità, dispotismo

# Stile Assertivo

- Riconoscimento dei diritti propri e altrui
- Disponibilità di ascolto
- Espressione di eventuale disaccordo
- Negoziazione

# Caratteristiche del messaggio assertivo

- Diretto
- Onesto
- Coerente
- Adeguato

Garanzia di  
una  
**disponibilità**  
al dialogo

Caratteristiche  
del  
messaggio  
assertivo

**Confronto**  
democratico  
piuttosto  
che conflitto

Garanzia di un  
**confronto**  
interpersonale

Mantiene e  
favorisce lo  
**scambio**  
**comunicativo**  
tra le persone

# Per una comunicazione efficace

- La comunicazione assertiva è quella competenza relazionale che permette all'individuo di riconoscere le proprie emozioni, bisogni, desideri, opinioni

- di comunicare con gli altri nel rispetto reciproco, riducendo la propria componente aggressiva o passiva

# Tecniche di comunicazione efficace

# Milton H. Erickson

- Approccio naturalistico:  
Accettare e Utilizzare

la situazione senza farsi carico  
di ristrutturarla

# ● Consapevolezza del proprio ruolo

◎ **Necessità di un'attenta  
*osservazione***

◎ Necessità di una  
*comprensione* generale della  
tipologia di persone che ho di  
fronte

# Ascolto attivo

- Ascoltare il *contenuto*
- Capire le finalità
- Ascoltare con attenzione senza giudicare

# Ascolto attivo

- Assumere un atteggiamento di rispetto
- Utilizzare anche i silenzi
- Porre attenzione agli aspetti paraverbale e non verbale della comunicazione

# I comportamenti propri dell'ascolto attivo

- Assumere una postura aperta e non rigida
- Stabilire e mantenere il contatto visivo
- Eloquio lento e tranquillo

**Abilità cognitive**

**Esercitazioni**

# Il problem solving

- Il problem solving è un procedimento mentale volto a identificare un percorso che porta al cambiamento da una situazione iniziale, identificata come problema, a una finale, nella quale si è trovata una soluzione

# Procedura in quattro tappe:

- Focalizzare (identificazione e definizione del problema)
- Analizzare (analisi degli ostacoli e delle possibili soluzioni)
- Risolvere (valutazione, scelta e pianificazione della soluzione migliore)
- Eseguire (realizzazione della soluzione e valutazione del risultato – se negativo ripartire dal primo punto)

# ● Esercitazione sulla comunicazione

# 1. Rispondi a queste domande:

- Le persone con cui comunico mi comprendono correttamente?
- Verifico che le persone abbiano capito quello che ho detto?
- Cerco di formulare e trasmettere il mio messaggio in modo appropriato alla persona con la quale sto parlando?
- Guardo in faccia la persona con cui sto parlando?
- Cerco il momento e il luogo adatto per comunicare meglio?
- Mi preparo prima se devo comunicare messaggi difficili o complessi?
- Mi assicuro sempre che ci sia un feed-back?

## 2. Rispondi a queste affermazioni

- Quali ritieni essere le tue doti di buon comunicatore?
- Quali ritieni essere i tuoi difetti o limiti nella comunicazione?
- Quanta importanza dai alle diverse componenti del processo comunicativo? (verbale, paraverbale, non verbale)

# Caso 1.

*Cinque società, un padre, due figli, la stipulazione di un patto di famiglia con il trasferimento di tutte le partecipazioni societarie al figlio, l'apertura del testamento del padre con l'assegnazione di tutti i beni alla figlia.*

*La questione: la determinazione del valore delle quote del patto di famiglia e l'eventuale conguaglio alla figlia.*

*L'apertura del testamento, la determinazione del valore dei beni alla figlia e la violazione della quota di legittima del figlio. La scelta di utilizzare la mediazione per risolvere la vertenza.*

# Svolgimento

- Fase 1: discorso introduttivo del mediatore
- Fase 2: Esposizione degli avvocati e delle parti
- Fase 3: Formulazione delle opzioni
- Fase 4: Accordo
- Fase 5: Conclusione

*Grazie per l'attenzione.*

*Dott.ssa Simona Apolito*

*Dott. Alberto Trisolini*