



OSVALDO DUILIO ROSSI

Strumenti comunicativi per negoziare

Introduzione

La figura professionale del mediatore stragiudiziale è altamente trasversale. Essa racchiude in sé una vasta serie di competenze eterogenee: giuridiche, economiche, psicologiche e comunicative. In questo articolo saranno trattati gli aspetti più caratteristici del patrimonio culturale dei mediatori relativo alle tecniche di comunicazione efficace, necessarie per estrarre dalle persone le risorse che possono risolvere il conflitto in maniera creativa.

1. Peculiarità del mediatore

Il mediatore permette ai propri interlocutori di analizzare i problemi in maniera razionale; aiuta le persone a inventare soluzioni versatili e creative; le aiuta a verificare che le soluzioni proposte siano concretamente percorribili, legittime e lecite. In poche parole, il mediatore configura i problemi in maniera efficace. Più precisamente, il mediatore *riconfigura* in maniera costruttiva i problemi che sono già configurati nelle menti dei litiganti con varie differenze e distorsioni.

Per fare ciò, il mediatore deve:

- a) comprendere come il problema è configurato nella mente di ciascun protagonista della controversia;
- b) fare una mappa di queste configurazioni (*a*) per farle analizzare agli interessati in modo dissociato, cioè senza distorsioni cognitive dipendenti dalle cariche emotive frustranti;
- c) studiare come integrare le configurazioni (*a*) per fornire ai partecipanti una visione comune e condivisa;
- d) sulla base delle informazioni comuni, coordinare i reciproci comportamenti futuri capaci di risolvere il problema.

Se hanno una visione della realtà offuscata dalle proprie emozioni, i protagonisti del conflitto non sono in grado di percepire i propri punti deboli né quelli forti dell'altra parte né le risorse messe a disposizione dalla relazione¹.

Se i protagonisti pensano il conflitto in maniera strettamente personale e se si scambiano informazioni omologhe (quelle già note a tutti) solo per giustificare i propri punti di vista², il confronto si riduce a una negoziazione di

1 Il petrolio può essere una metafora del conflitto. Se il petrolio improvvisamente dilaga dal sottosuolo in un campo, le colture vengono bruciate e il terreno non è più coltivabile. Se il petrolio viene incanalato e raffinato, oltre alla ricchezza delle colture si disporrà anche della ricchezza del greggio (cfr. Boschi 2007: 353).

2 Nel modello del conflitto di principi, Tizio sostiene di avere ragione, tentando di dimostrare il torto di Caio; il quale, a sua volta, si sforza di fare lo stesso. Tutte le informazioni scambiate sono organizzate per raggiungere due scopi opposti di natura psicologica: ciascuno vuole modificare le convinzioni e i valori dell'altro, senza rendersi conto che il risultato non potrà mai essere raggiunto perché nessuno negozia la propria identità. Le informazioni scambiate in questa situazione sono sempre le stesse: "Io ho ragione e tu hai torto". Il mediatore, comunicando in maniera efficace, porta i protagonisti a scambiarsi informazioni utili a conseguire risultati patrimoniali, concreti.

principi che non porta a nessun risultato ma che, anzi, alimenta il conflitto.

Per modificare questi comportamenti, il mediatore è interessato innanzitutto a conoscere il modo in cui ciascun protagonista pensa la relazione.

2. Cornici semantiche

Per comprendere la configurazione mentale di ciascun partecipante, il mediatore analizza attentamente ciò che dicono gli interlocutori perché ciò che Tizio dice è la *rappresentazione esterna* (RE) della sua *rappresentazione interna* (RI) della *realtà* (R). Poiché la RI di ciascuno non coincide con la R³, i malintesi tra parlanti sono congeniti alla comunicazione interpersonale.

Quando la RI è distorta dalle cariche emotive (positive o negative che esse siano), la divergenza oggettiva tra RI e R mette in crisi la capacità di operare scelte efficienti. In tali occasioni, la RE rischia di essere inadeguata e di distorcere ulteriormente la percezione dell'interlocutore. P. es.: Tizio è arrabbiato con Caio ed esprime (RE_{Tizio}) le proprie idee (RI_{Tizio}) in modo che la RE_{Tizio} (composta di elementi verbali, para-verbali e non-verbali) altera la RI_{Caio}: gli stimoli ricevuti da Caio generano una RI_{Caio} diversa dalla RI_{Tizio} ed entrambe non coincidono con la R.

La RI è una *cornice semantica* (in ingl. *frame*), cioè un insieme di informazioni (visive, uditive e cinestesiche⁴) che per ciascuno costituiscono la percezione della R.

La RE è un atto linguistico che traduce la RI in enunciati verbali e comportamenti non-verbali, i quali dipendono direttamente dalla RI.

Nei termini di Chomsky (1957 e 1967), la RE è la *struttura superficiale* degli enunciati, mentre la RI è la *struttura profonda* del pensiero.

Operando sulla RE è possibile comprendere e modificare la RI.

Gli enunciati prodotti dai protagonisti del conflitto rappresentano la loro percezione del problema e il mediatore deve attenersi a queste frasi e parole per mappare in maniera efficace la situazione. Il mediatore trascrive le paro-

3 Per un assioma della Programmazione Neuro-Linguistica (PNL), «la mappa non è il territorio» (Korzybski 1933). I nostri pensieri sulla realtà non sono la realtà, bensì essi sono una rappresentazione (una mappa) della realtà. Ognuno interpreta la realtà in modo diverso perché la filtra con i propri pensieri.

4 Sono dette “cinestesiche” (dal greco *κίνησις*, “movimento, energia”, e *αἰσθάνομαι*, “percepire”) le informazioni tattili, propriocettive, vestibolari e viscerali.

le chiave della RE di ciascuno per evitare di creare confusione, sapendo che due parlanti tendono naturalmente a compiere una serie di operazioni responsabili dei malintesi, quindi dei conflitti.

Caio traduce le frasi ascoltate da Tizio in una personale percezione di quegli argomenti perché le parole usate da Tizio rievocano nella mente di Caio immagini, suoni e sensazioni assolutamente personali:

$$[1.1] \quad RE_{Tizio} \rightarrow RI_{Caio} \neq RI_{Tizio}.$$

Così capita che Caio faccia riferimento ai pensieri di Tizio utilizzando sinonimi delle parole scelte da Tizio, ma che Caio ritiene più adeguati:

$$[1.2] \quad RE_{Caio} \neq RE_{Tizio}.$$

In questo modo, le frasi di Caio assumono per Tizio significati differenti da quelli che egli intendeva originariamente:

$$[1.3] \quad RE_{Caio} \rightarrow RI_{Tizio} \neq RI_{Caio}.$$

La conseguenza sarà che il malinteso diventa circolare: la [1.1] e la [1.3] sono speculari. Tizio e Caio rischiano di parlare per ore di cose differenti oppure di sentirsi frustrati e di arrabbiarsi a vicenda perché percepiscono di non essere compresi l'uno dall'altro.

In questo modo si instaura una “guerra di cornici”, durante la quale ciascuno dimentica lo scopo principale della discussione (concreto), sforzandosi invece di far prevalere il proprio modo di esprimersi su quello dell'altro che diventa il nuovo scopo della relazione (psicologico).

Se anche il mediatore inizia a parlare con Tizio e Caio adottando il linguaggio che personalmente ritiene maggiormente adeguato, la confusione rischia di triplicarsi invece che di diminuire.

Per comprendere la RI di ciascuno, il mediatore prende appunti trascrivendo le parole e le locuzioni maggiormente utilizzate o enfatizzate nella RE degli interlocutori. Vengono trascritti verbi, parole ed espressioni ripetute almeno due volte in uno stesso enunciato oppure pronunciati subito prima, durante o subito dopo un comportamento non-verbale anomalo rispetto a quello normale dell'interlocutore oppure quelle che rappresentano comportamenti che possono essere messi realmente in pratica (p. es., recarsi da

pagare il canone di 100,00 Euro il 15 di ogni mese).

In questo modo, il mediatore possiede una traccia di quali frammenti della RE sono collegati nella RI ad argomenti ritenuti interessanti dal parlante o legati a contenuti emotivi.

3. Sintagmi verbali e nominali

La struttura superficiale degli enunciati è composta da sintagmi verbali (per semplicità: i *verbi*) e da sintagmi nominali (per semplicità: *tutto ciò che non è un verbo*).

I verbi rappresentano processi, cioè azioni che possono essere compiute con il corpo, che sono iscritte nel tempo e che presuppongono o che creano una relazione con qualcuno o con qualcosa. P. es., “mangiare” presuppone che qualcuno (A) introduca qualcosa (B) nel proprio organismo (C_A): c’è una relazione tra A, B e C_A .

I sostantivi rappresentano cose, cioè oggetti inerti, dissociati dal tempo e di per sé non rappresentativi di una relazione. P. es., “carne” rappresenta un insieme di materia organica (D): c’è solo D, isolata, che non sta e non può fare alcunché.

Le persone esprimono (RE) la natura di un problema mediante sintagmi verbali quando pensano i problemi (RI) in termini di processi, cioè in termini di possibilità di cambiamento (migliore o peggiore rispetto a ora).

Le persone esprimono (RE) la natura di un problema mediante sintagmi nominali quando pensano i problemi (RI) in termini di stereotipi, cioè in termini di frammenti statici che non possono subire cambiamenti.

Traducendo un processo in una cosa (cioè un verbo in una parola) si opera una *nominalizzazione*. P. es., “Voglio un risarcimento” potrebbe essere la nominalizzazione di “Voglio essere risarcito di mille Euro da Caio”.

Quando le persone interpretano i processi come cose, non riescono a pensare in termini di soluzioni, di comportamenti e di risultati, ma rimangono rigide sulle posizioni di principio. Per modificare la RI di queste situazioni di stallo può essere efficace ristrutturare la RE (in ingl. *re-framing*), cioè fare domande che permettano all’interlocutore di pensare la RI come un processo, quindi di rispondere rappresentando nella RE i problemi con sintagmi verbali. Poiché qualsiasi sintagma nominale può essere specificato mediante sintagmi verbali (p. es.: “la macchina è un oggetto che permette di spostarsi

da un luogo a un altro mediante quattro ruote”), lo scopo del mediatore è fare domande che espandano il contenuto degli enunciati.

4. Ascolto attivo

Per entrare nella cornice semantica dell’interlocutore, per fargli comprendere che sta partecipando alla sua elaborazione del problema e per contenere le sue emozioni, il mediatore pratica l’ascolto attivo, che si concretizza nei seguenti passi:

1. mantenimento del contatto oculare, guardando negli occhi l’interlocutore;
2. ascolto passivo, rimanendo in silenzio quando l’altro parla;
3. trascrizione, prendendo appunti sulle locuzioni e sui vocaboli chiave usati dall’interlocutore;
4. parafrasi, ripetendo il discorso appena ascoltato utilizzando i termini chiave dell’altro (p. es., «Se non ho capito male, lei mi dice che...»).

Nelle sessioni congiunte, il quarto punto viene realizzato parafrasando solo i contenuti oggettivi dei discorsi altrui, cioè il mediatore rimuove i commenti emotivi e di principio (p. es., «Ci tenevo tanto» o «Mi ha fatto molto male sapere che...» o «Non è giusto che...») per non alimentare atteggiamenti conflittuali sterili e per non far irrigidire le parti.

Durante gli incontri privati, invece, i contenuti soggettivi vengono parafrasati in modo da poterli contenere. Le persone tendono a ripetere e a fossilizzarsi su questi argomenti finché non ricevono la prova che qualcuno li ha compresi. Il momento giusto per fornire questa prova è la sessione riservata, durante la quale si possono anche indagare le motivazioni somministrando le domande adeguate.

5. Domande potenti

I colloqui intrattenuti dal mediatore con i protagonisti della controversia sono orientati a:

- a) rimuovere i contenuti emotivi che possono offuscare la razionalità delle parti;
- b) individuare risultati che possano soddisfare le parti e risolvere la lite;

- c) individuare comportamenti che possano far conseguire gli obiettivi fissati (*b*);
- d) individuare le conseguenze positive (MAAN) e negative (PAAN) dei comportamenti proposti (*c*).

Con questo percorso, il mediatore permette all'interlocutore di ordinare le idee (RI) e di avere una visione della realtà non distorta dalle emozioni.

Per fare ciò, il mediatore gestisce la cornice semantica del proprio interlocutore, fissando l'attenzione su determinati argomenti, spostandola rispetto ad altri, espandendo il contenuto degli enunciati che rappresentano un interesse, etc.

Per esplorare le cornici semantiche il mediatore adotta un linguaggio di precisione costituito principalmente di *domande potenti*. Queste si chiamano così perché forniscono risposte potenti, nel senso che costringono il ricevente a focalizzare l'attenzione su un argomento che egli stesso ritiene importante (ma che magari non riesce ad esplorare perché è impegnato in una guerra di cornici) e a descriverlo con precisione in termini di processo e di relazione. In questo modo si possono estrarre gli obiettivi degli interlocutori.

Una domanda potente ha le seguenti caratteristiche:

1. non è mai formulata sulla RI di chi la somministra (il mediatore), ma è impostata sulla RE di chi la riceve (Tizio o Caio), quindi è argomentata con i verbi e con i sostantivi utilizzati dall'interlocutore;
2. è sempre una domanda aperta (non è mai una domanda chiusa⁵);
3. è formulata con una struttura del tipo:
 - a) «Perché dici che [locuzione dell'interlocutore]?»
 - b) «Cosa intendi con [locuzione dell'interlocutore]?»
 - c) «Come intendi [locuzione dell'interlocutore]?»
 - d) «Quanto intendi [locuzione dell'interlocutore]?»
 - e) «Quanti [locuzione dell'interlocutore]?»
 - f) «A quale [locuzione dell'interlocutore] hai pensato?»

Quando somministra le domande potenti, il mediatore recupera la RE dell'interlocutore perché, in questo modo, gli permette di concentrare l'attenzione su elementi familiari e pertinenti alla sua RI. Se il mediatore argomentasse una domanda aperta con locuzioni personali (RE_{Mediatore}), trasferi-

5 Quando una domanda inizia con un verbo è una domanda chiusa. P. es.: “Vuoi mangiare?” (sì/no); “Sei stato a Milano?” (sì/no); “Giochi a calcio?” (sì/no); d'altra parte: “Cosa vuoi mangiare?” (la risposta è aperta) è una domanda aperta perché non prevede una serie specifica di risposte.

rebbe violentemente Tizio in una $RI_{\text{Mediatore}} \neq RI_{\text{Tizio}}$ che non appartiene a Tizio e nella quale egli non può trovare le risposte cercate. Se, invece, il mediatore parla nella lingua di Tizio degli elementi già presenti nella RI_{Tizio} , lo agevola nella ricerca delle risposte e nell'individuazione degli obiettivi.

6. Appuntare gli obiettivi e i comportamenti

Proviamo gioia quando otteniamo ciò che vogliamo (p. es., Tizia ha accettato il nostro invito a cena). Proviamo paura quando la nostra capacità di ottenere ciò che vogliamo è messa in pericolo (p. es., un'automobile a folle velocità minaccia di investirci e di infrangere la nostra vita e il nostro futuro). Proviamo rabbia o tristezza quando non riusciamo a ottenere ciò che vogliamo (p. es., è la terza volta che non superiamo un esame importante per la nostra carriera).

Dove c'è un'emozione c'è un obiettivo.

Il mediatore prende nota delle parole, delle locuzioni e dei verbi pronunciati dagli interlocutori in concomitanza di comportamenti non-verbali anomali (soprattutto in concomitanza di manipolazioni⁶) perché se un comportamento manifesta la presenza di un'emozione, le parole abbinate a quel comportamento rappresentano gli obiettivi legati all'emozione.

Gli obiettivi ci fanno muovere *verso* (VE) il conseguimento dei risultati positivi e *via dal* (VI) conseguimento dei risultati negativi. La vita di tutti gli esseri viventi è regolata da questo principio.

La RE può indicare l'esistenza di meta-programmi VE o VI all'interno della RI, cioè di schemi di comportamento che possono portare l'interlocutore a fare qualcosa (comportamento X) per ottenere o per evitare qualcosa'altro (risultato Y).

Somministrare domande potenti, argomentate sulle locuzioni della RE che rappresentano schemi VE e VI, permette di individuare rapidamente:

- a) gli obiettivi delle persone;
- b) i comportamenti che le persone pensano di praticare per raggiungere

6 Le manipolazioni (Rosenfeld 1966) sono i gesti con i quali un arto (di solito la mano, ma anche il piede, la lingua, etc.) entra in contatto con una qualsiasi parte del corpo o con una cosa. Le manipolazioni possono esprimere *gradimento* (p. es., toccare i capelli altrui), *rifiuto* (p. es., spazzolare la manica della giacca) o *scarico della tensione* (p. es., tossire).

i propri obiettivi (*a*);

c) le conseguenze delle scelte delle persone (*b*).

Di seguito un esempio schematico di un'interazione potente tra il mediatore (M) e Tizio (T).

M: «Cosa intende con Z (*nominalizzazione*)?»

T: «Che vorrei Y (*risultato positivo*)».

M: «Come pensa di poter ottenere Y?»

T: «Facendo X (*comportamento*)».

M: «Se facendo X non otterrà Y, quale sarà la sua situazione?»

T: «Purtroppo W (*risultato negativo*)».

M: «Cosa è disposto a fare per evitare W?»

T: «Posso fare U (*comportamento*)».

M: «Se ho capito bene, sta dicendo che fare X e U può risaltarle utile, vero?»

T: «Sì».

M: «Cosa ha fatto fino ad ora per ottenere Y?»

T: «Per ora sto facendo V».

M: «In che modo V le sta tornando utile?»

T: «In nessun modo, anzi...»

Prendendo appunti sugli scopi (S) e sui comportamenti (C) delle persone si mappano le possibilità di soluzione del conflitto. P. es., se S_{Tizio} può essere raggiunto con un C_{Caio} proposto dallo stesso Caio, la soluzione è vicina; se invece Caio non propone C_{Caio} , ma è Tizio a pretendere C_{Caio} , bisognerà trovare un $C_{Tizio/Caio}$ necessario a raggiungere uno S_{Caio} che motivi Caio a mantenere il C_{Caio} necessario per conseguire lo S_{Tizio} .

Negli appunti, tutto ciò che non è uno S e che non è un C è un'informazione (I). Le I possono essere confrontate per stabilire se esistono dei malintesi e come è possibile risolverli, al fine di distribuire informazioni uniformi in base alle quali prendere delle decisioni e coordinare i comportamenti.

Con questi tre elementi ho elaborato il paradigma SCI, usato per prendere appunti e per mappare il conflitto:

Tizio		Caio	
Scopi		Scopi	
<i>A</i>			
<i>B</i>		<i>C (contrapposto a B_{Tizio})</i>	
Comportamenti		Comportamenti	
<i>D</i>			
Informazioni		Informazioni	
<i>F</i>		<i>F (coerente con F_{Tizio})</i>	
<i>G (incoerente con B_{Tizio})</i>		<i>H (malintesa rispetto a F_{Tizio})</i>	
		<i>I</i>	
		<i>L (coerente con MAAN_{Caio})</i>	

Tabella 1. Paradigma SCI per mappare il conflitto.

7. Catastrofismo e ristrutturazione

Nell'esempio del cap. 5, Tizio ha espresso subito un proprio scopo (Y). Se ciò non accade, il mediatore somministra altre domande potenti argomentate su VE e VI. Una sequenza di domande potenti può risultare fastidiosa e generare lo spiacevole "effetto interrogatorio". Per mettere a proprio agio l'interlocutore, il mediatore utilizza il linguaggio di precisione mantenendo il contatto oculare, orientandosi verso l'interlocutore (busto leggermente inclinato in avanti), adottando un comportamento gestuale aperto (evitando di nascondere la parte interna dei polsi e di creare barriere fisiche tra sé e l'altro).

Nello stesso esempio, Tizio ha individuato presto un comportamento (X) con cui conseguire un risultato positivo (Y), ma può accadere che egli si areni e non riesca a individuare soluzioni al problema. In questo caso è necessario ristrutturare la cornice semantica dell'interlocutore, come nell'esempio seguente.

M: «Cosa intende con Z (*nominalizzazione*)?»

T: «Che vorrei Y (*risultato positivo*)».

M: «Come pensa di poter ottenere Y?»

T: «In questa situazione è impossibile ottenere Y (*catastrofismo*)».

1) M: «In quale situazione sarebbe possibile ottenere Y? (*ristrutturazione*)»

T: «Dovrebbe esserci W (*risultato subordinato*)».

M: «Cosa può fare perché ci sia W?»

T: «Dovrei fare X (*comportamento*)».

2) M: «In questa situazione cosa può ottenere a parte Y? (*ristrutturazione*)»

T: «Forse potrei ottenere W (*risultato alternativo*)».

M: «Cosa può fare per ottenere W?»

T: «Dovrei fare X (*comportamento*)».

Per aiutare le persone a risolvere i problemi, bisogna riuscire a individuare obiettivi (anche banali, purché funzionali al raggiungimento di un risultato), comportamenti (azioni da fare con il corpo) e conseguenze ai comportamenti, quindi adottare un criterio di scelta in base al quale modificare la situazione.

8. Proposte e pretese

Circa i comportamenti (C) bisogna fare una distinzione importante: la differenza tra pretese e proposte.

Una *pretesa* è un comportamento altrui. Perciò, nel paradigma SCI, la pretesa di Tizio deve essere trascritta in S_{Tizio} . Le pretese pongono il controllo del problema nelle mani altrui. P. es., se Tizio dice: «Possiamo risolvere la questione se Caio mi dà mille Euro», Caio può decidere di corrispondere o di non corrispondere la somma e l'esito della partita è nelle sue mani.

Una *proposta* è un comportamento proprio. Perciò la proposta di Tizio deve essere trascritta in C_{Tizio} . Le proposte pongono il controllo del problema nelle proprie mani. P. es., se Tizio dice: «Rimetterò la querela nei confronti di Caio, se Caio mi dà mille Euro», Tizio può decidere di rimettere o meno la querela e può controllare parte del problema.

Quando si chiede alle parti di suggerire soluzioni per il problema, è altamente probabile che ciascuno avanzi delle pretese. Finché dalle pretese non si passa alle reciproche proposte si rimane fissi sulle posizioni di principio e non si crea la ZOPA.

9. Doppio binario

Gli strumenti linguistici discussi nei capitoli precedenti sono usati dal

mediatore all'interno di un percorso negoziale che possiamo rappresentare come una coppia di rotaie che si snodano parallelamente e sulle quali viaggiano i treni dei due protagonisti della lite. I treni sono condotti dallo stesso mediatore, il quale gestisce l'uno allo stesso modo in cui gestisce l'altro.

INTERVENTI DEL MEDIATORE NEI CONFRONTI DI		
Tizio	Entrambi	Caio
	1) Discorso introduttivo ⁷	
2) Individuazione del problema: <i>Qual è il suo punto di vista sulla situazione che discuteremo oggi?</i>		3) Individuazione del problema: <i>Cosa pensa della situazione che vi ha portato a incontrarvi oggi?</i>
2a) Ascolto attivo		3a) Ascolto attivo
	4) Breve riepilogo	
5) Elicitazione di proposte: <i>A quali soluzioni ha pensato?</i>		6) Elicitazione di proposte: <i>Come pensa di risolvere questa situazione?</i>
	7) Negoziazione diretta	
8) Incontri riservati		9) Incontri riservati
8a) emozioni		9a) emozioni
8b) domande potenti		9b) domande potenti
8c) MAAN/PAAN		9c) MAAN/PAAN
8d) leve motivazionali		9d) leve motivazionali
8e) proposte		9e) proposte
	10) Brainstorming ⁸	
	11) Eventuale proposta	
	12) Verbalizzazione ⁹	

Tabella 2. *Schema della mediazione.*

7 Per una struttura del discorso introduttivo, cfr. Rossi-Rossi (2010: 53-58).

8 Sullo svolgimento del *brainstorming*, cfr. Rossi-Rossi (2010: 102-108).

9 Sulla struttura del verbale di mediazione, cfr. Rossi-Rossi (2010: 110-112).

10. Primo contatto con la parte convocata

La prima difficoltà da superare in ogni mediazione è la diffidenza della parte convocata, che tende a non partecipare agli incontri, soprattutto quando è consapevole delle proprie MAAN o di non avere PAAN oppure quando è in malafede e vuole danneggiare l'altro.

Per superare questo ostacolo, è importante che chi si occupa di contattare per la prima volta la parte convocata alla mediazione sia in grado di comunicare in maniera efficace con essa, esplorando da subito le sue esigenze (VE e VI) e la sua percezione del problema (RI), operando subito sulla RE in modo da far comprendere che senza la mediazione potrebbe non essere possibile conseguire i risultati positivi o evitare quelli negativi.

A questo scopo, il personale di segreteria che intrattiene la prima conversazione telefonica con la parte convocata ha le stesse competenze comunicative di un mediatore, capace di comprendere le esigenze di chi si trova all'altro capo della linea e di fare leva su di esse per superare la paura di incontrarsi con l'altra parte per discutere i propri problemi.

Un protocollo di gestione della prima telefonata può essere il seguente:

- a) presentarsi ed entrare in contatto con il diretto interessato (*Salve, sono Mevio di IforMediate, potrei parlare col Sig. Caio?*). Se l'interessato non è disponibile:
 - i. non anticipare nulla a terzi perché le informazioni sono riservate (*Si tratta di una questione riservata, per questo devo parlarne solo con il Sig. Caio*);
 - ii. farsi dire quando richiamare (*Quando posso richiamare?*);
 - iii. lasciare i propri contatti (*Comunque le lascio i nostri contatti...*);
- b) verificare la percezione del problema da parte di Caio (*Siamo stati contattati dal Sig. Tizio per la questione riguardante X. Abbiamo il compito di organizzare un incontro durante il quale possiate confrontarvi e, con l'aiuto di un nostro mediatore, individuare una soluzione al problema. La sto chiamando per spiegarle come funziona la mediazione e cosa possiamo fare per aiutarvi*);
- c) incorniciare l'esistenza di soluzioni (*Come pensa che possiamo aiutarla in questo momento, prima che vi incontriate?*);
- d) verificare l'importanza del problema per Caio (*Cosa pensa della situazione X tra lei e il Sig. Tizio?*);
- e) verificare la percezione delle conseguenze (*Se non vi incontrerete*

*per discutere la faccenda, come pensa che si risolverà il problema?
... Se non riuscirete a trovare una soluzione, cosa pensa che accadrà
in futuro?);*

- f) comunicare la data programmata dalla segreteria o individuare almeno tre date alternative da comunicare al proponente e spiegare come saldare le spese di mediazione.

Bibliografia

Boschi Stefano, *Terapia dei nuclei profondi. La comunicazione efficace contro la tirannia delle emozioni*, Casale Monferrato, Sonda, 2007.

Chomsky Noam, *Syntactic Structures*, The Hague, Mouton, 1957.

–, *Aspects of the Theory of Syntax*, Cambridge, M.I.T. Press, 1965.

Gise Robin, Melnick Jed, Shelanski Vivien, Wilkinson John, *Mediation Starts from the First Phone Call. Practice Pointers and Helpful Hints for Lawyers Going to Mediation*, in “Cardozo Journal of Conflict Resolution”, v. 11, pp. 463-477.

Korzybski Alfred, *A Non-Aristotelian System and its Necessity for Rigour in Mathematics and Physics*, in “Science and Sanity”, pp. 747-761, New York, Institute of General Semantics, 1933.

Rosenfeld Howard, *Instrumental Affiliative Functions of Facial and Gestural Expression*, in “Journal of Personality and Social Psychology”, 4, pp. 65-72, Washington DC, American Psychological Association, 1966.

Rossi Oswaldo Duilio, Rossi Stefano, *Tecniche di mediazione*, Roma, Aracne, 2010.