

Preparare la riunione

Staccate il telefono, preparate acqua, bicchieri, caramelle o cioccolatini, fazzoletti, carta e matite per tutti e tenete a disposizione una lavagna con pennarelli colorati.

Usate un tavolo rotondo oppure, facendo a meno del tavolo, disponete le sedie in circolo.

Accogliete le parti di persona, presentandovi, ripetendo i loro nomi dopo averli sentiti e accompagnatele in sala.

Fate sedere le parti in modo che possano vedere chiaramente la lavagna e in modo che non rivolgano le spalle a porte o finestre.

Sedetevi di fianco alla lavagna.



Introdurre la riunione

Grazie per essere venuti. Vi ricordo che siamo qui per trovare una soluzione condivisa da tutti. Questo mi fa pensare a quando siamo in macchina: a volte sul cruscotto si accende una spia che segnala un problema. Ci dispiace, ma dobbiamo rimboccarci le maniche e fare qualcosa per continuare il viaggio. Venendo qui è come se foste venuti a fare la revisione. Per aiutarvi, vi farò delle domande, mi risponderete, prenderò degli appunti e studieremo insieme come soddisfare le vostre esigenze. Gli psicologi ci insegnano che tendiamo a comportarci come Bambini, come Genitori o come Adulti. I Bambini fanno i capricci per ottenere i giocattoli e strillano in preda alle emozioni. I Genitori alzano la voce per imporre la propria ragione, pieni di orgoglio. Gli Adulti si fanno i conti in tasca e valutano razionalmente cosa è meglio fare per il benessere generale. Bambini e Genitori, a volte finiscono per rompere giocattoli e famiglie. Quale atteggiamento pensate che sia bene tenere durante questa mediazione?



Esplorare il conflitto

Guardando negli occhi la parte che ha proposto la mediazione, chiedete: *Quale problema dobbiamo risolvere?*

Mantenete una posizione rilassata, col busto leggermente inclinato in avanti, e tenete in vista l'interno dei polsi.

Rimanete in silenzio mentre l'interlocutore sta parlando.

Prendete appunti sulle parole chiave usate dall'interlocutore.

Quando l'interlocutore ha terminato, riepilogate la sua versione utilizzando i vostri appunti.

Chiedete all'interlocutore di chiarire i concetti che non avete compreso.

Riepilogate le nuove informazioni.

Fate la stessa identica cosa con la parte che ha aderito alla mediazione.

Estrarre le proposte

Chiedete alla parte che ha richiesto la mediazione: *Lei per risolvere questa situazione a quali soluzioni ha pensato?*

Prendete appunti, chiedete di chiarire i concetti che non avete capito e riepilogate la proposta.

Fate la stessa identica cosa con l'altra parte.

Trascrivete sulla lavagna le proposte delle parti.

Far negoziare le parti

Chiedete alle parti: *Come pensate che si possano mettere insieme queste proposte?*

Trascrivete sulla lavagna le eventuali nuove idee che verranno suggerite dalle parti.

Negoziare tra le parti

Parlando con una delle parti, riepilogate la sua proposta e chiedete: *Cosa pensa che a (nome dell'altra parte) piaccia di questa proposta?*

Se la risposta è "niente", chiedete: *Come si può modificare questa proposta in modo che (nome dell'altra parte) la accetti?*

Parlando con la stessa parte, chiedete: *Cosa pensa che a (nome dell'altra parte) non piaccia di questa proposta?*

Se la risposta è "niente", proponete: *Bene proviamo a chiedere a (nome dell'altra parte) cosa ne pensa. Nel caso in cui (nome dell'altra parte) non dovesse accettare, quali proposte alternative si possono fare?*

Parlando con la stessa parte, ripetete cosa non sarà accettato dall'altra parte e chiedete: *Se (nome dell'altra parte) non accetterà questa condizione, come può essere modificata questa proposta?*

Chiedete alla stessa parte: *Se (nome dell'altra parte) non dovesse accettare queste condizioni, quali altre proposte si possono fare?*

Chiedete alla stessa parte: *Se oggi non riuscissimo a trovare una soluzione, domani cosa accadrà?*

Se la risposta è una PAAN, proponete: *Quindi, per evitare che (PAAN) è necessario proporre qualcosa che (nome dell'altra parte) accetterà di sicuro. Quale può essere questa proposta?*

Se la risposta è una MAAN, chiedete: *Questo per lei sarebbe un grande vantaggio. Quante probabilità ci sono che (MAAN)?*

Se le probabilità sono basse, chiedete: *Per non rischiare che non (MAAN), come può modificare la sua proposta?*

Se le probabilità sono alte, chiedete: *Cosa pensa che direbbe (nome dell'altra parte) se lo sapesse?*

Fate esattamente la stessa cosa con l'altra parte.

Riportate nella lavagna le nuove proposte elaborate.

Sottolineate quali problemi sono stati risolti e isolate quelli ancora irrisolti.

Scrivete sulla lavagna i vostri suggerimenti su come modificare le proposte e su come risolvere i problemi rimasti.

Fate un elenco delle soluzioni preferite dalle parti e abbozzate un contratto da ridiscutere con le parti.

