

Ascoltare per **Mediare**

Anna Maria Carbone

Cum-fligere: urtare, scontrare, battere insieme **SCONTRO**

Cum-fluire: fluire insieme **ACCORDO**

**In modo in cui scegliamo di guardare al conflitto
ne determina l'esito.**



Corollari

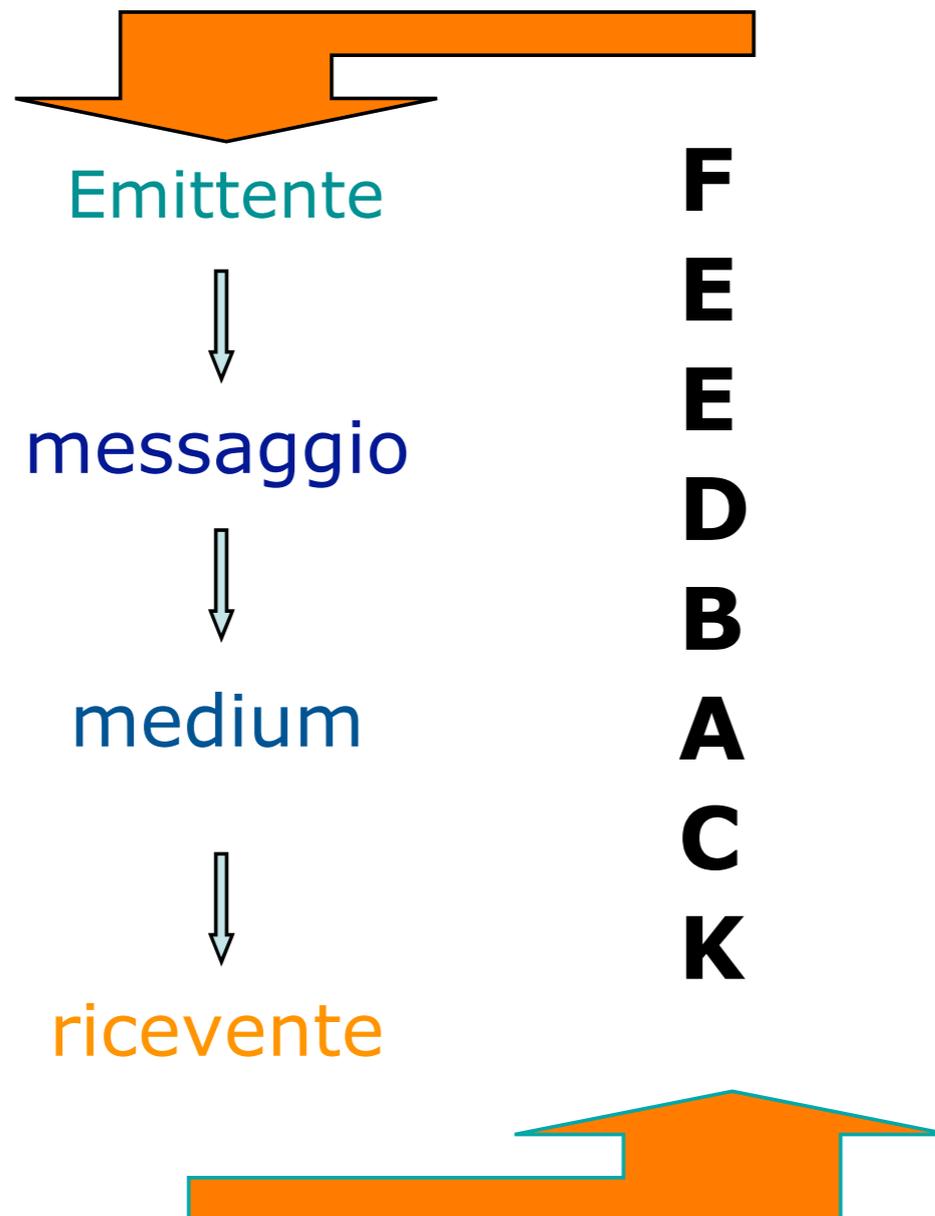
Le parti, con le loro emozioni, stati d'animo, aspettative, interessi, bisogni, esigenze, necessità sono le **prime e imprescindibili protagoniste del conflitto.**

Ogni conflitto origina da una comunicazione **disfunzionale.**



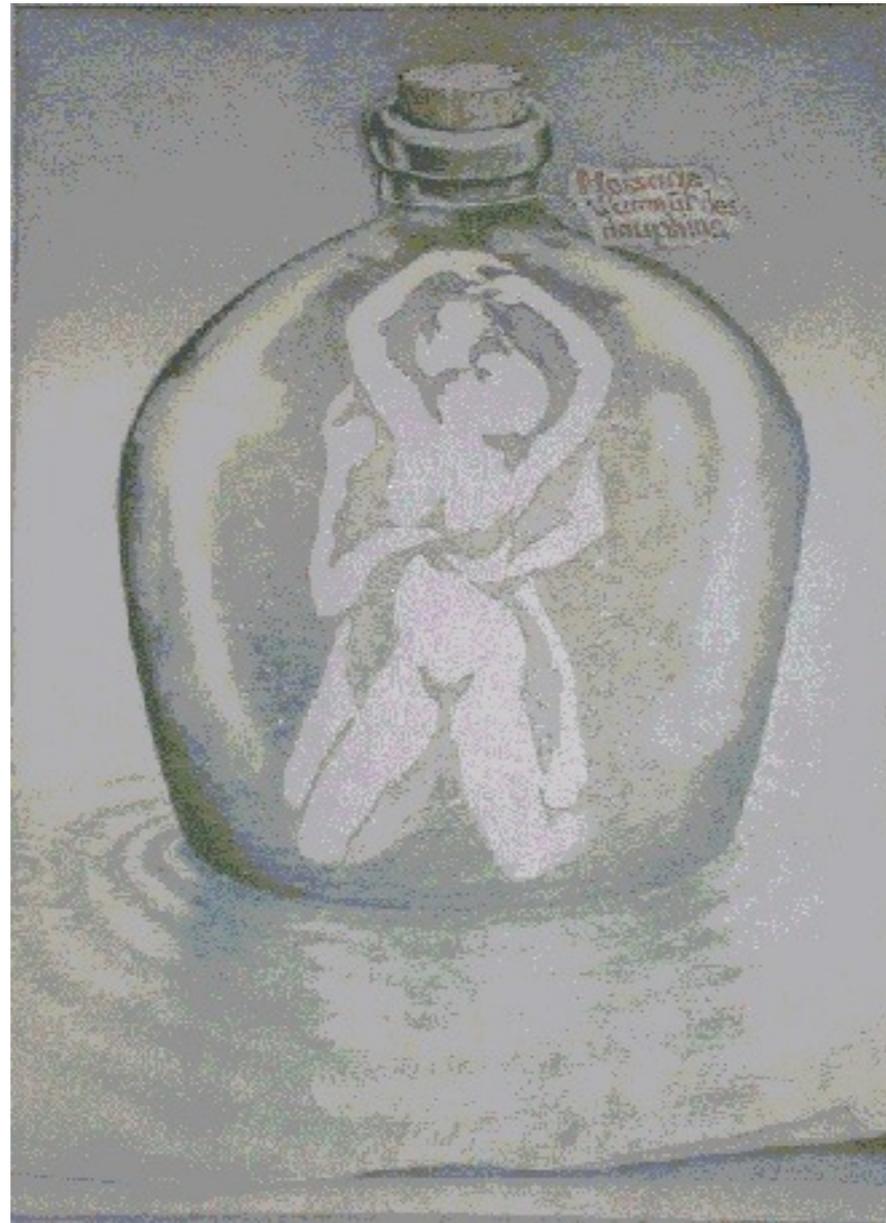
Perché a volte la comunicazione non funziona?

Il processo di comunicazione



La comunicazione funziona
soltanto se
emittente e ricevente danno
**lo stesso significato
al messaggio**

Cosa vedi?



Cosa vedi?

È stato dimostrato, attraverso studi di esperti, che i bambini non riconoscono questa immagine "intima", perché la loro memoria non conosce ancora questa situazione.

Ciò che vedono i bambini sono 9 delfini.

Li vedi anche tu?

Mappa e territorio

Non esiste una sola realtà

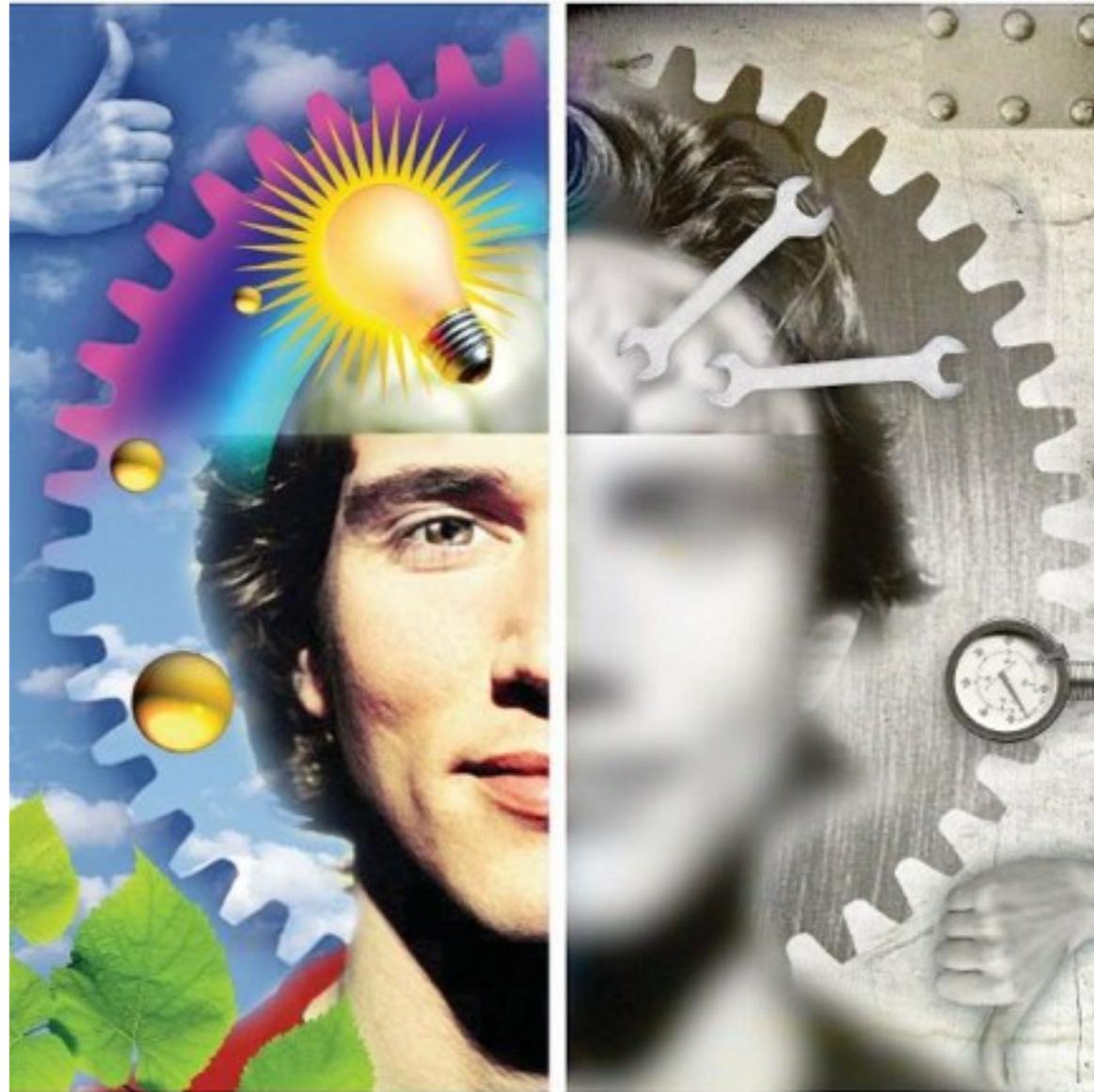
E pur ammettendo che due individui colgano nello stesso istante lo stesso aspetto della realtà, **è praticamente impossibile che questo venga vissuto nello stesso modo e ne vengano tratte le stesse conclusioni.**

Ciascuno di noi crea una rappresentazione del mondo in cui vive, cioè una **mappa** o **modello** che usa per originare il proprio comportamento.

I modelli che ognuno di noi si crea sono **diversi** e **unici.**



Mappa e territorio



È fondamentale avere la **consapevolezza** che
“... non cambia il mondo ma cambia il percettore”

(J. Piaget)

Mediare

Mediare significa **rendere compatibili punti di vista diversi.**

Non si tratta di farne prevalere uno sull'altro,
quanto piuttosto di **trovare un terreno
in cui vengano ricompresi tutti.**

Per poter realizzare una mediazione di successo occorre
prima di tutto conoscere i **punti di vista** degli interlocutori
ed avere **informazioni utili** per individuare
il terreno dell'incontro.

Per riuscirci dobbiamo saper ascoltare.



Ascolto passivo: comprensione del messaggio priva di indicatori

Ascolto attivo (empatico): comprensione ed indicazione visibile della nostra partecipazione

capacità di aiutare

stimolare ad assumere decisioni più ragionate
(evitare lo stile prescrittivo o inquisitorio)

esercitare influenza sull'interlocutore

prevedere possibili conflitti



osservare i comportamenti comunicativi dell'interlocutore

richiamare o sollecitare l'attenzione

(assentire, partecipare, mostrarsi concentrati)

fare domande

reformulare il punto di vista dell'interlocutore

ricapitolare i punti principali del discorso



Non è ascolto se....

si ascolta solo ciò che si vuole sentire (filtro)

si pensa a cosa si dirà, non concentrandosi su ciò che l'interlocutore sta dicendo

si riferisce quanto si ascolta alla propria esperienza
(identificazione)

si snobba o si accantona quanto viene detto perché ritenuto di poca importanza (denigrazione)

si esprime accordo per ogni cosa viene detta (accondiscendenza)

si cambia troppo rapidamente argomento mostrando disinteresse (deviazione)

si giudica

si agisce per gestire l'ansia dovuta alla percezione di "eccessiva vicinanza con l'altro"

Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" di Marianella Sclavi:

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 un altro sta dicendo, devi **assumere che ha ragione** e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. **Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali** se sai comprendere il loro linguaggio.
Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi.

Le "Sette Regole dell'Arte di Ascoltare" di Marianella Scavi:

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 interpersonale.**
Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. **Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare un metodo umoristico.**
Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

*"Dio ci ha dato due orecchie ma una sola bocca.
Alcuni dicono che è perché voleva che passassimo
il doppio del tempo ad ascoltare
invece che a parlare.*

*Altri sostengono che è perché sapeva
che ascoltare è due volte più difficile che parlare".*

Anonimo

Grazie per l'attenzione