

REGIONE
TOSCANA



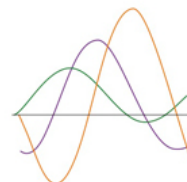
La mediazione dei conflitti interculturali

Anja Corinne Baukloh
Università degli Studi di Firenze

anjacorinne.baukloh@unifi.it



Provincia di Prato

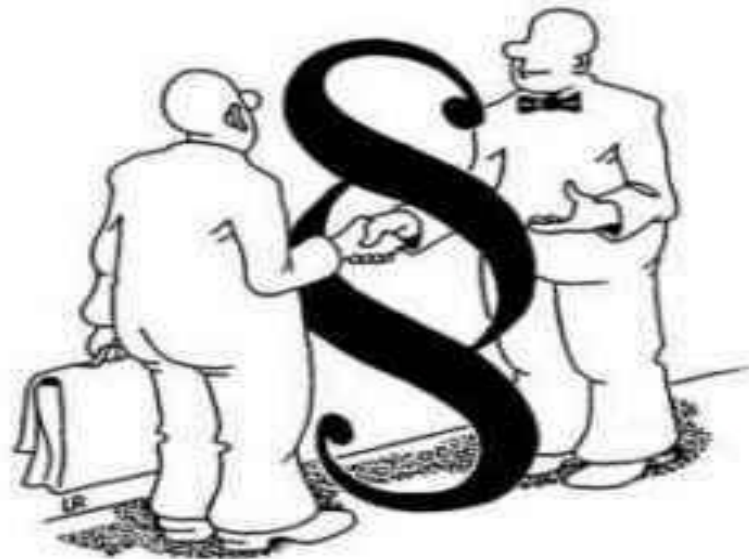
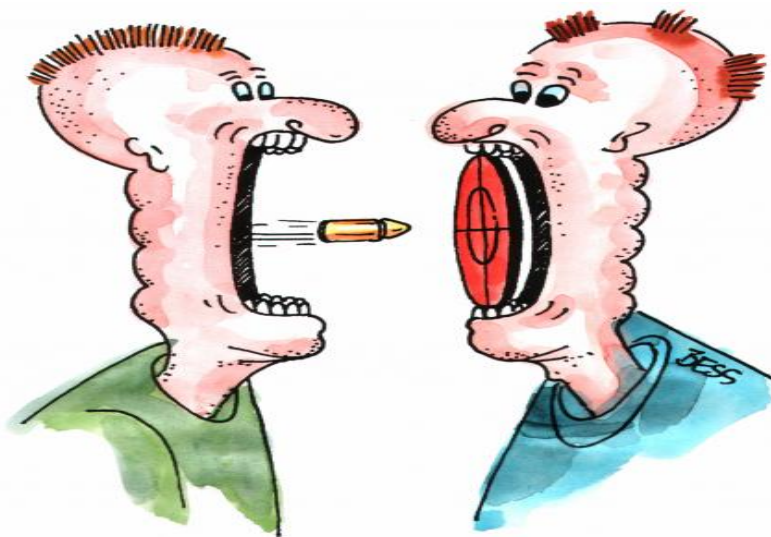


CORRENTE ALTERNATA
genere diversità integrazione

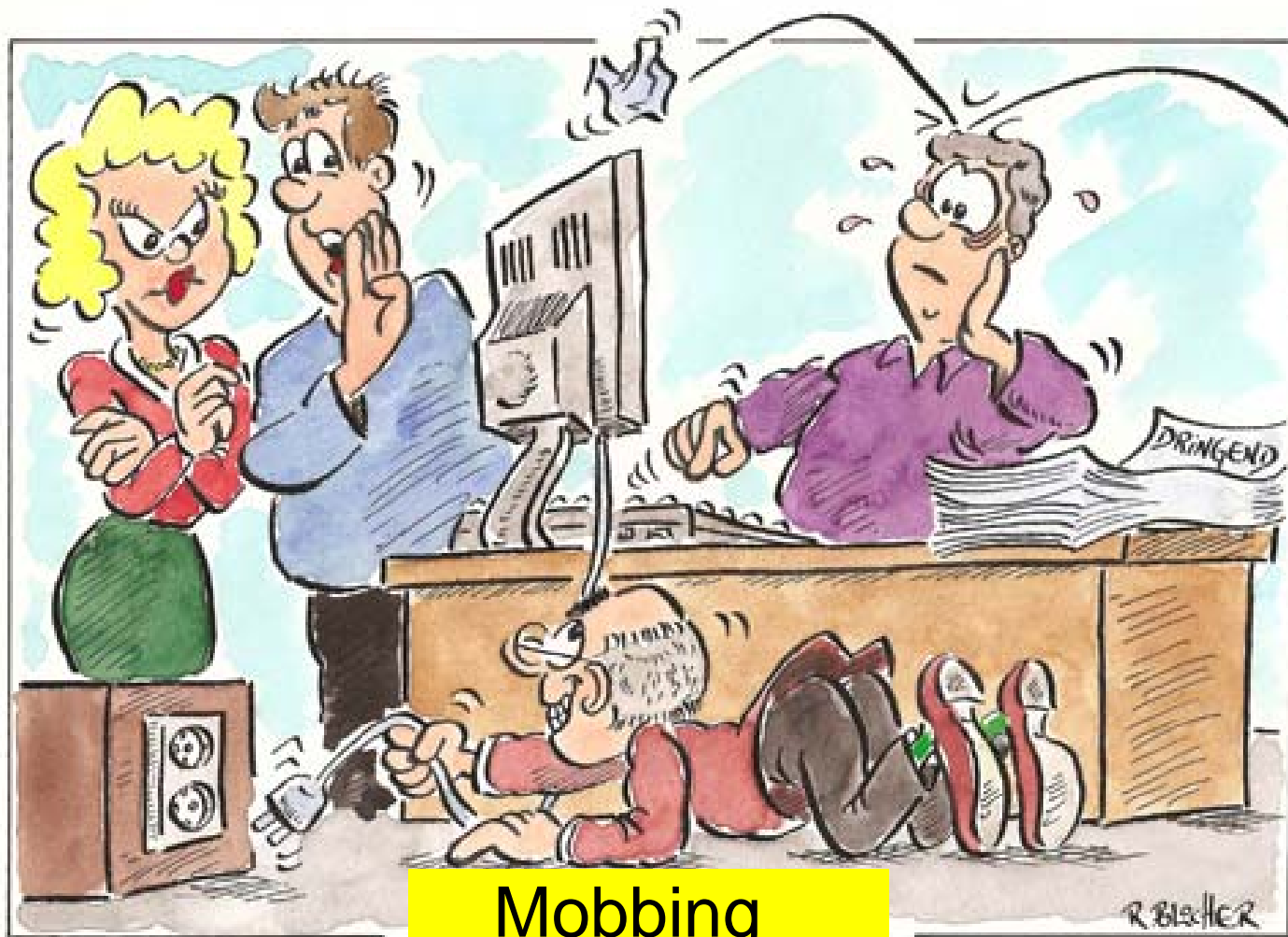


STUDIO MEDIAZIONI

Riconoscere momenti di criticità: alcuni esempi



Riconoscere momenti di criticità:



Mobbing

Riconoscere momenti di criticità: malintesi, equivoci, mancata comunicazione...



Strumenti d'analisi: Arena conflittuale

Macro Livello di sistema

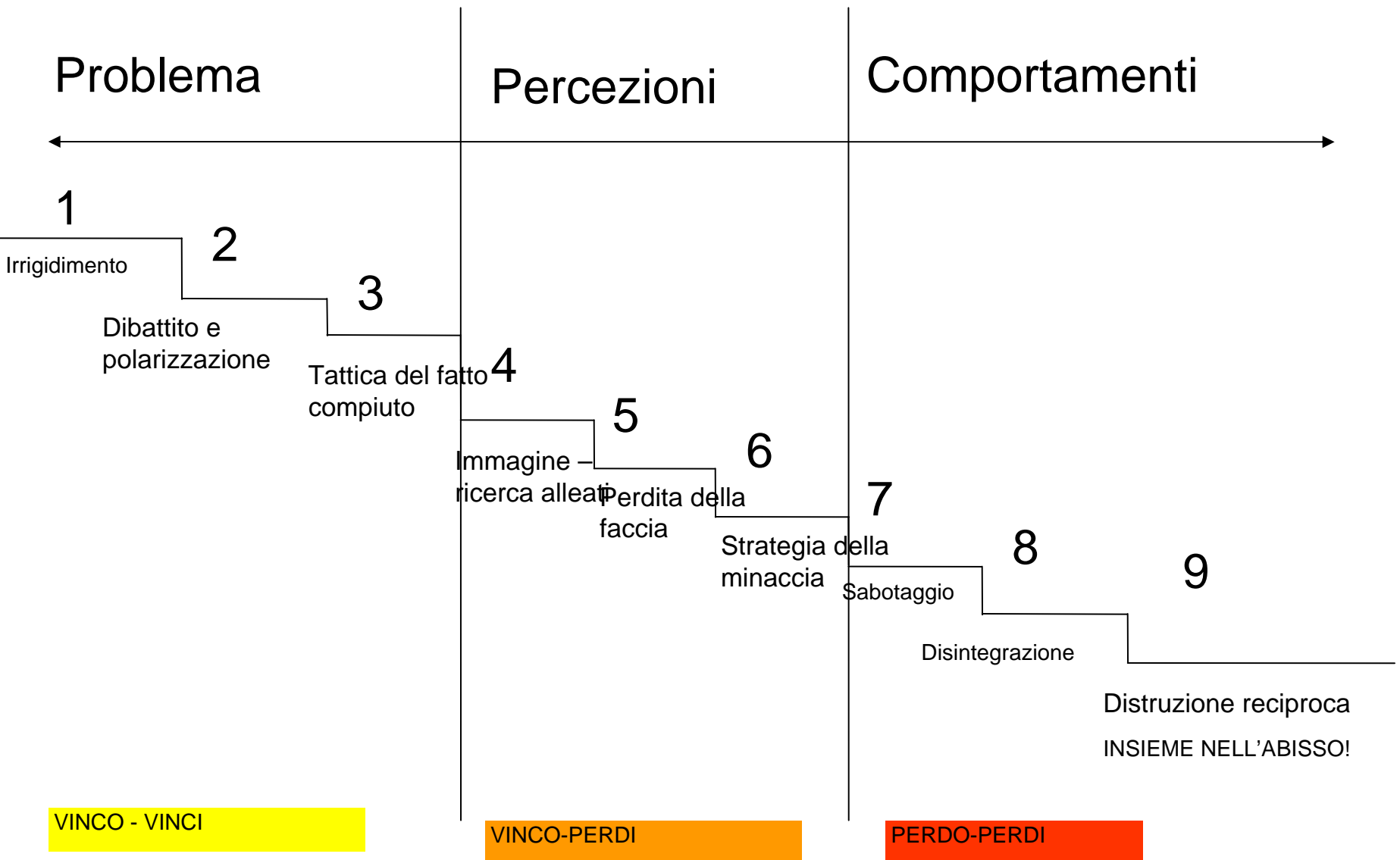
Meso Livello intergruppo e
interorganizzativo

Micro
Livello interpersonale
ed interprofessionale

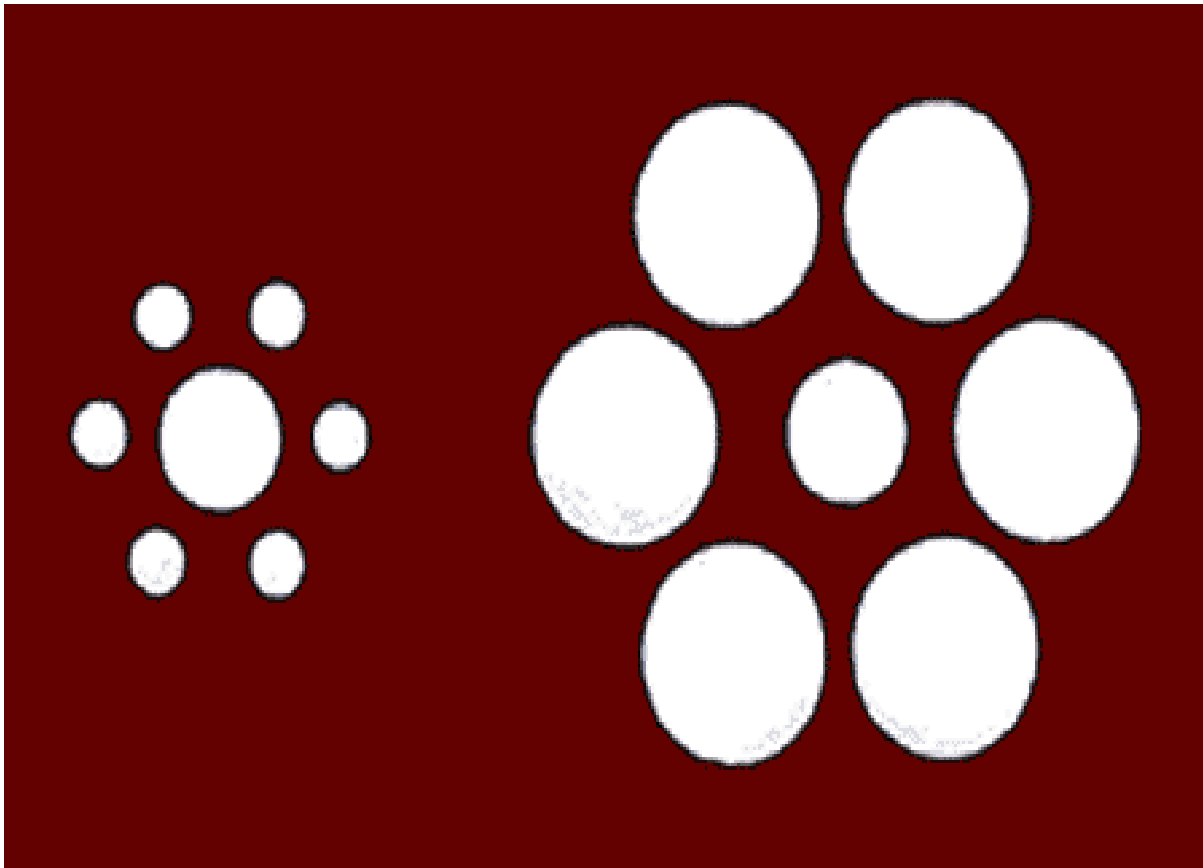
- Conflitti nella cooperazione di unità operative, al interno di un reparto, nello team...

- Conflitti derivanti dall' applicazione d' iniziative legislative
- Conflitti valoriali al livello della società...

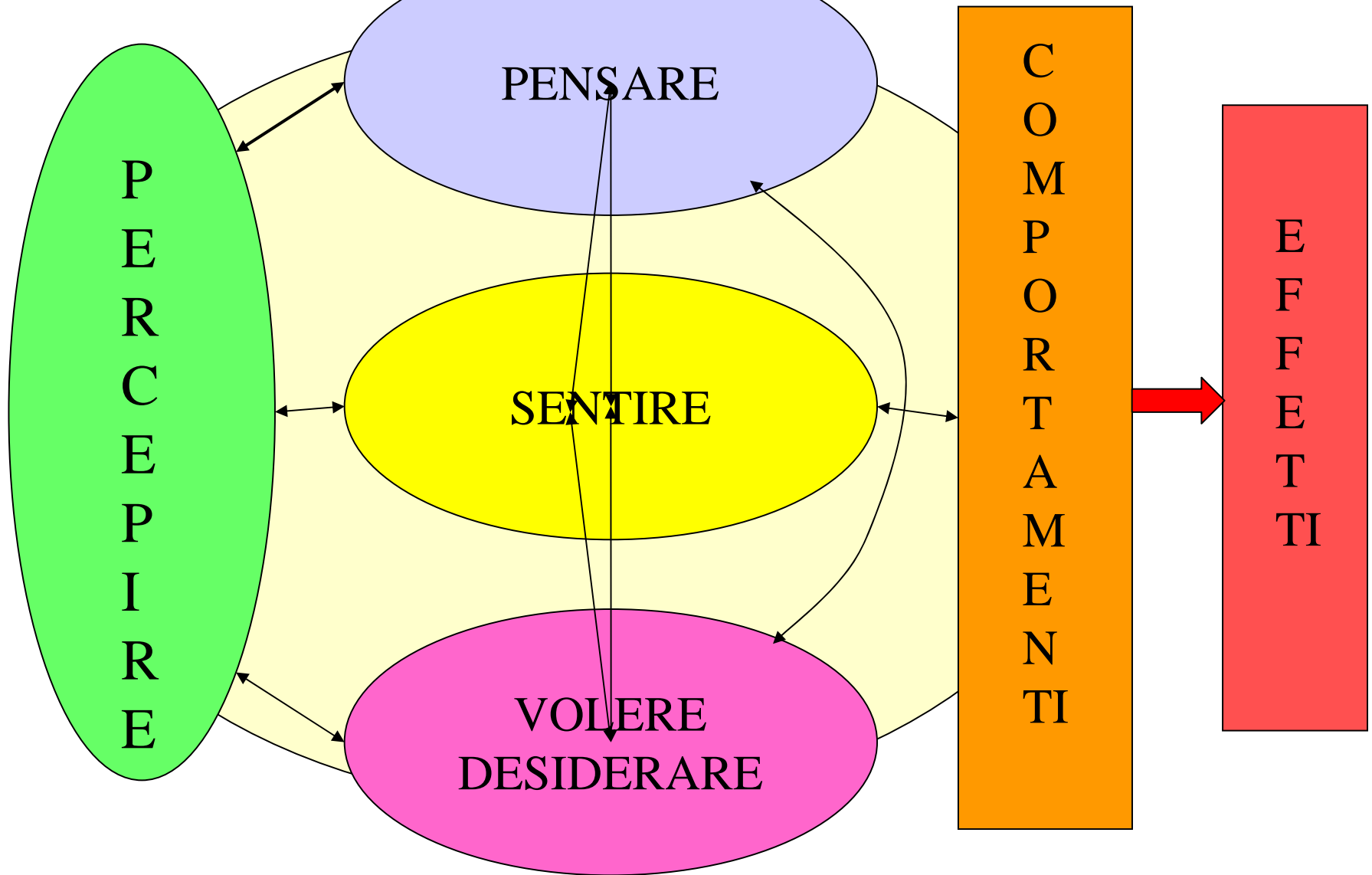
Strumenti – Analisi della dinamica d'escalation (Glasl 1999)



Esperienze personali: stare nel conflitto
Riconoscere una situazione conflittuale



Dinamica interiore di un attore nel conflitto interpersonale



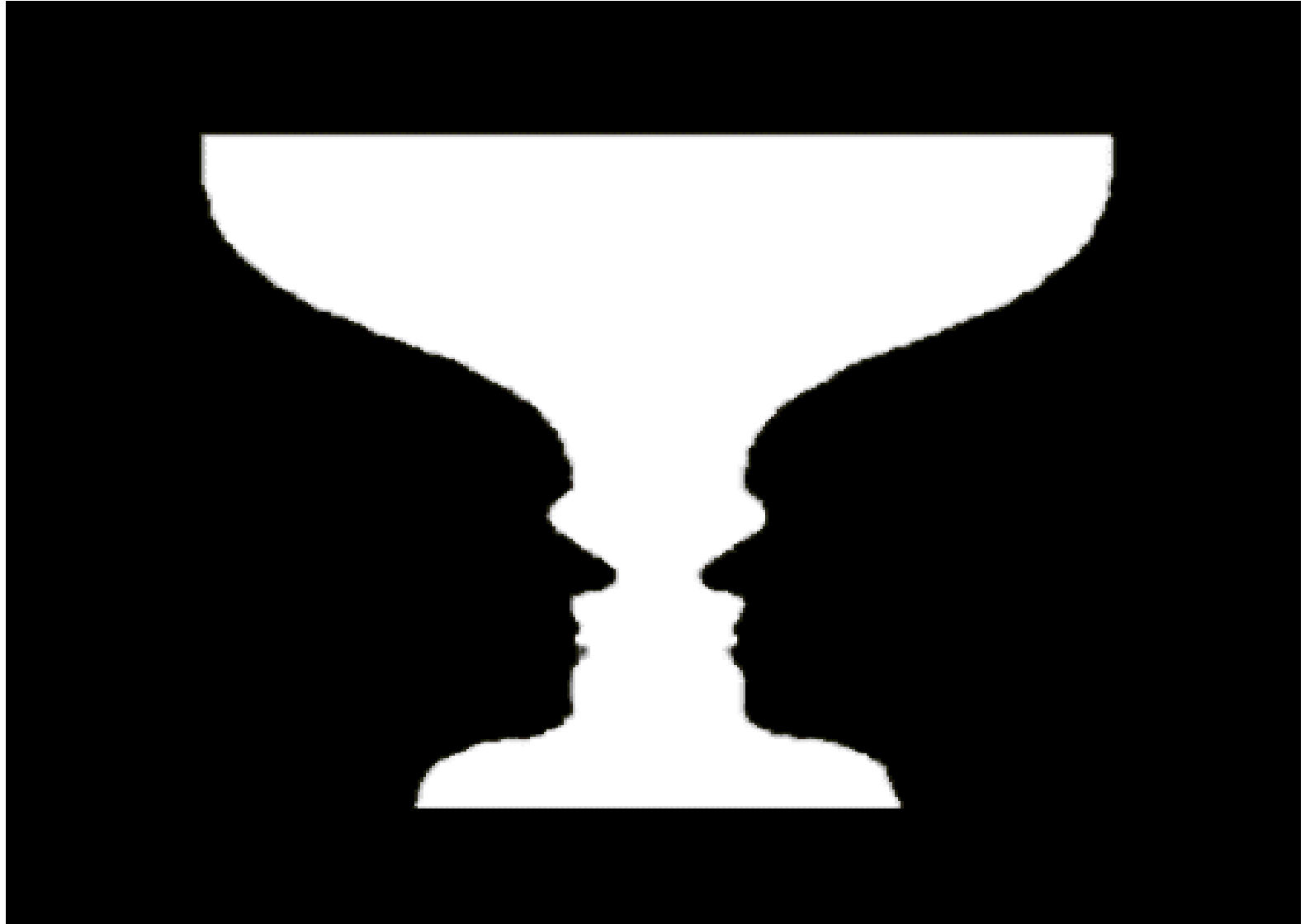
Dinamica interiore di un attore nel conflitto interpersonale

– Attore A:

Attore B:

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| • Io percepisco..... | Io percepisco..... |
| • Io penso..... | Io penso..... |
| • Io sento..... | Io sento..... |
| • Io voglio/desidero..... | Io voglio/ desidero..... |
| • Io faccio..... | Io faccio..... |
-
- *Energia conflittuale*
 - *Chiave per la trasformazione*

Strumenti d'analisi e di trasformazione: il processo della mediazione



La mediazione dei conflitti – una definizione

La mediazione è un approccio alla trasformazione costruttiva dei conflitti in cui una figura "terza", imparziale e accettata da tutte le parti coinvolte, aiuta le parti stesse a cercare una soluzione accettata da tutti.

Che cos'è la Mediazione

I mediatori ascoltano il punto di vista delle parti, le aiutano ad esprimere le emozioni connesse al conflitto e aiutano a chiarire gli interessi e bisogni alla base.

Che cos'è la Mediazione

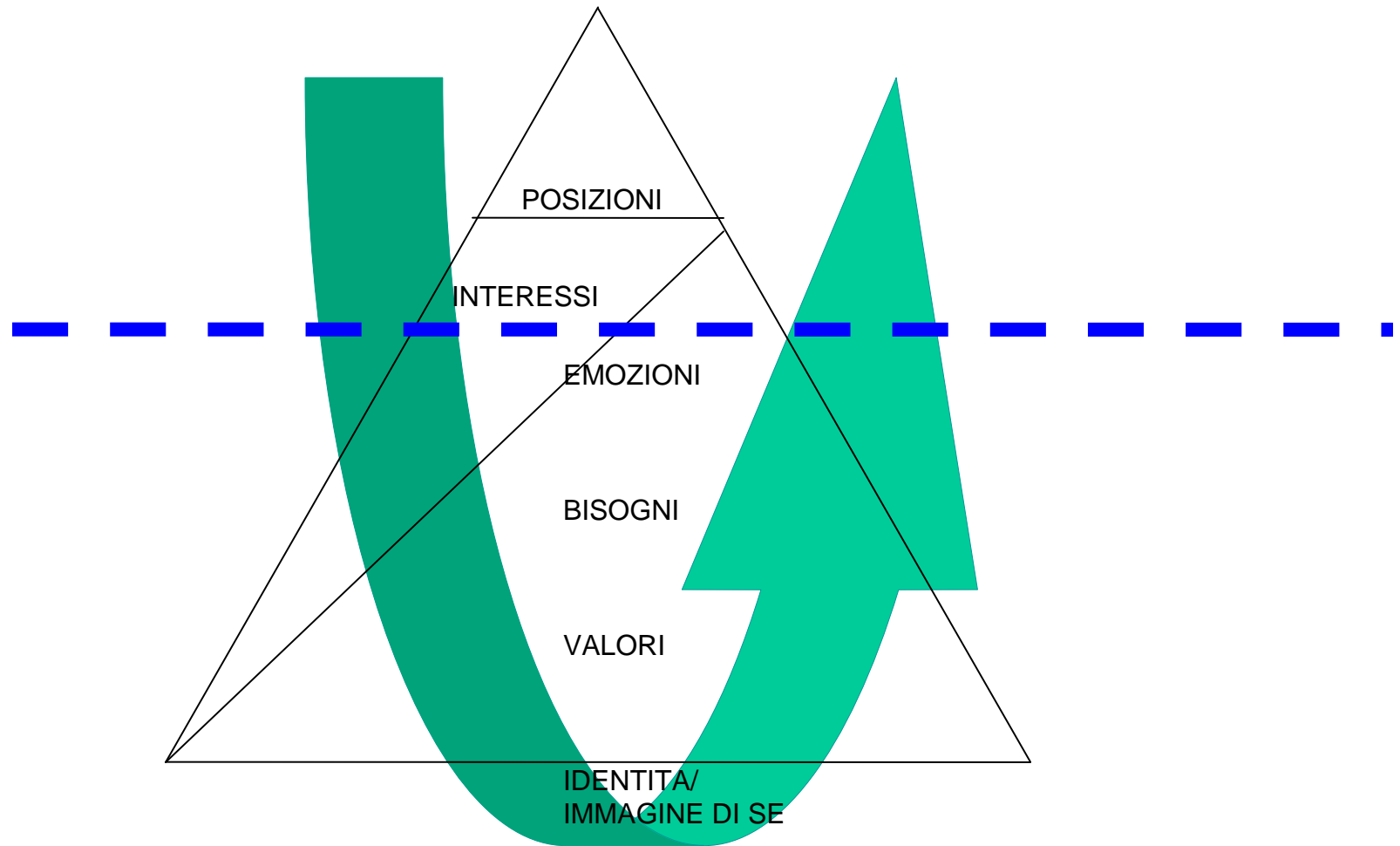
Spetta alle parti giungere a una
soluzione del problema che
corrisponda in maniera ottimale ai
loro interessi, bisogni, emozioni e valori.

Che cos'è la Mediazione

L'accordo dovrà far "vincere" tutti.

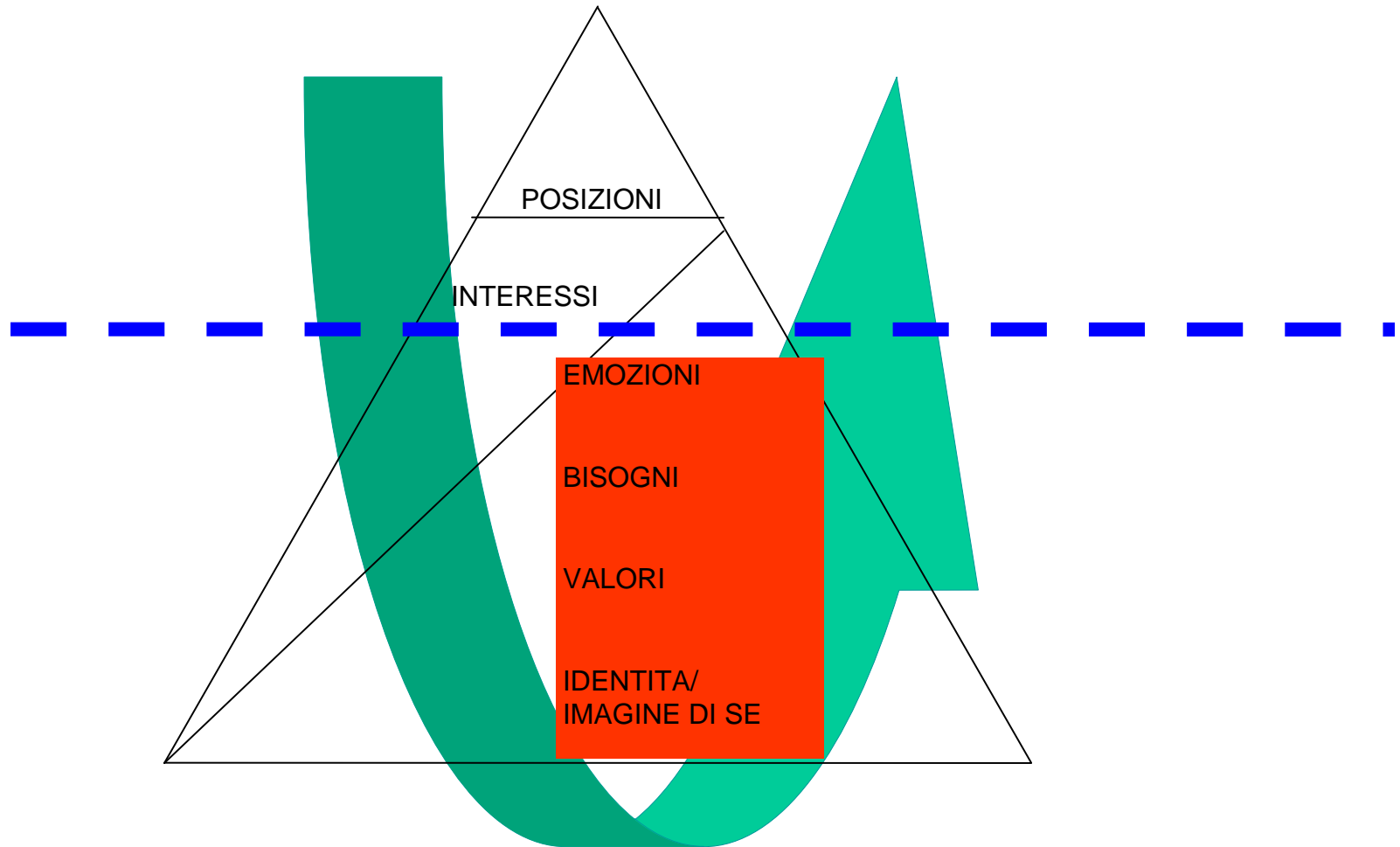
Compito dei mediatori non è
esprimere un giudizio su chi
ha ragione o torto.

Analisi e trasformazione di una situazione conflittuale: il modello dell'iceberg





Trasformazione di una situazione conflittuale: Chiarirsi con il modello dell'iceberg



La mediazione trasformativa

(Bush/Folger, 2009: La Promessa della mediazione.
L'approccio trasformativo alla gestione dei conflitti)

„(La mediazione) non è una visione „magica“ e nemmeno ingenua, e la fiducia nelle capacità umane e nelle loro qualità sociali o morali su cui si basa contiene una profonda verità.

La promessa della mediazione di trasformare l'interazione nel conflitto è una realtà, perché i mediatori possono, con la loro competenza, fare da supporto all'impegno che le parti scelgono di assumersi, creando un contesto adeguato e sicuro e - cosa ancora più importante - lasciando il processo in mano alle parti.

La mediazione trasformativa

I mediatori trasformativi permettono ai contendenti di cercare la propria strada attraverso il conflitto e di ritrovare se stessi e gli altri, scoprendo dentro di sé la propria forza e manifestando la capacità di comprensione reciproca.“

(Bush/Folger 2009:80/81)

La mediazione trasformativa:

Parole chiave

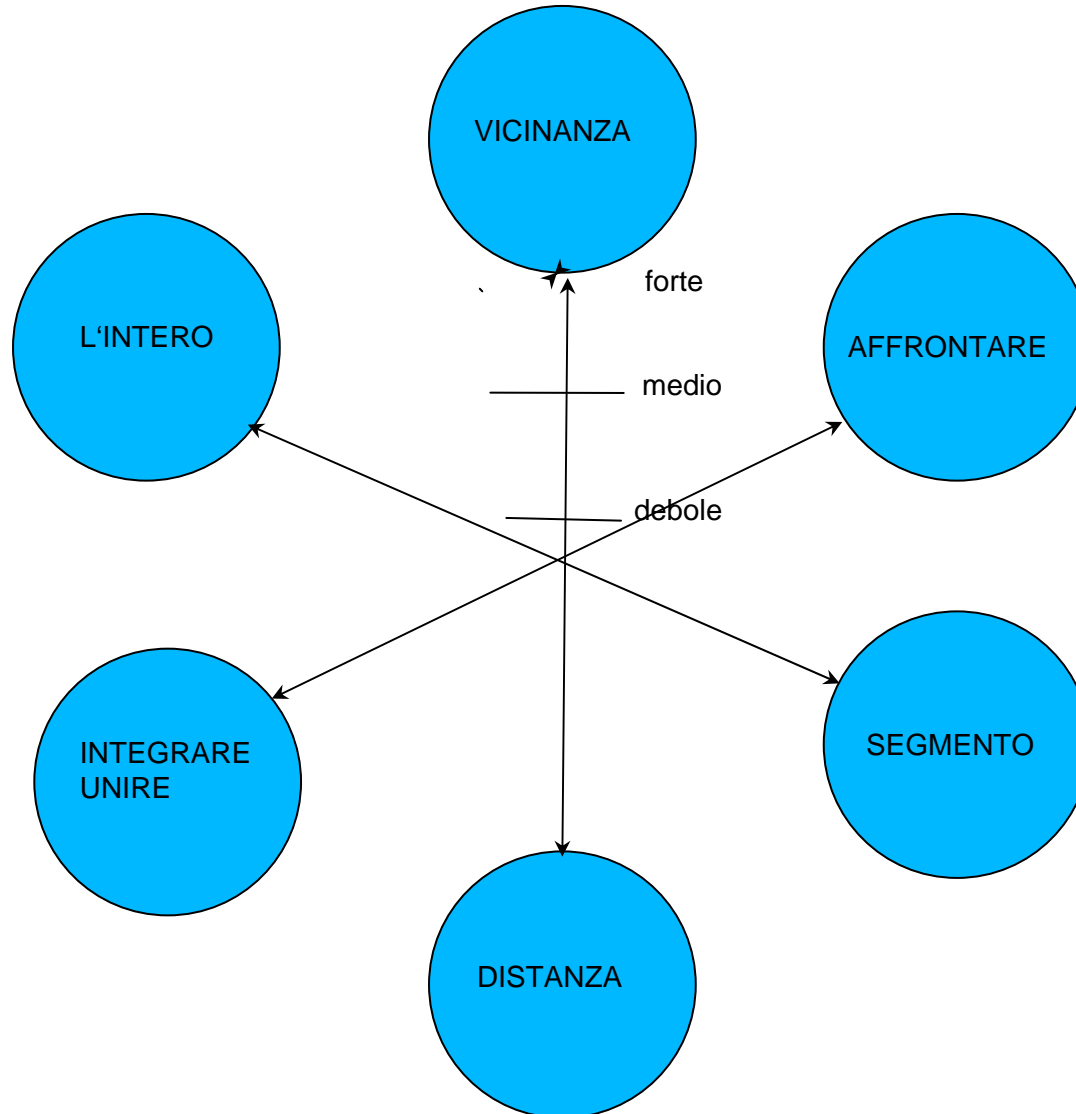
EMPOWERMENT
(Capacitazione)

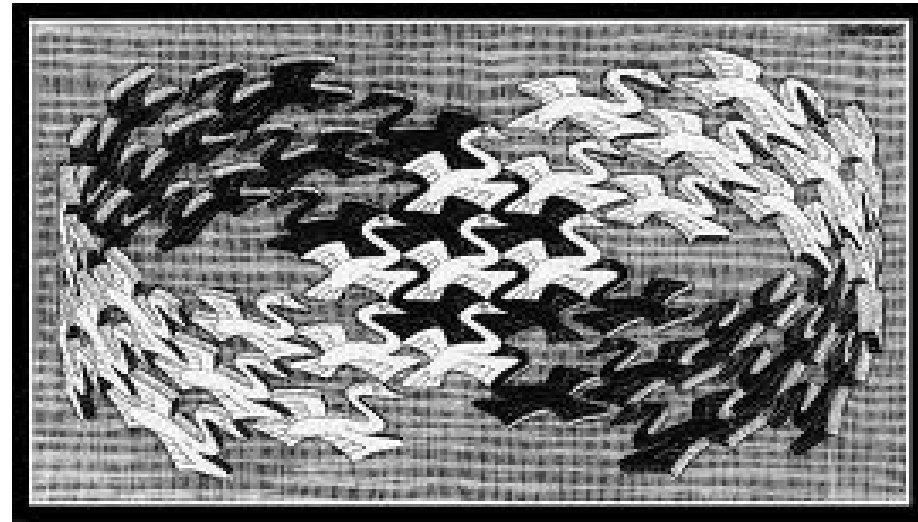
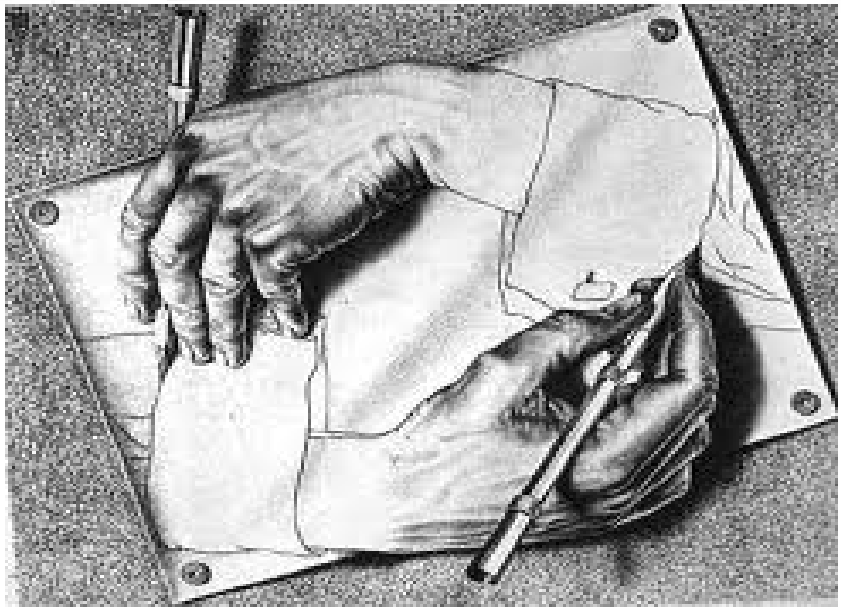
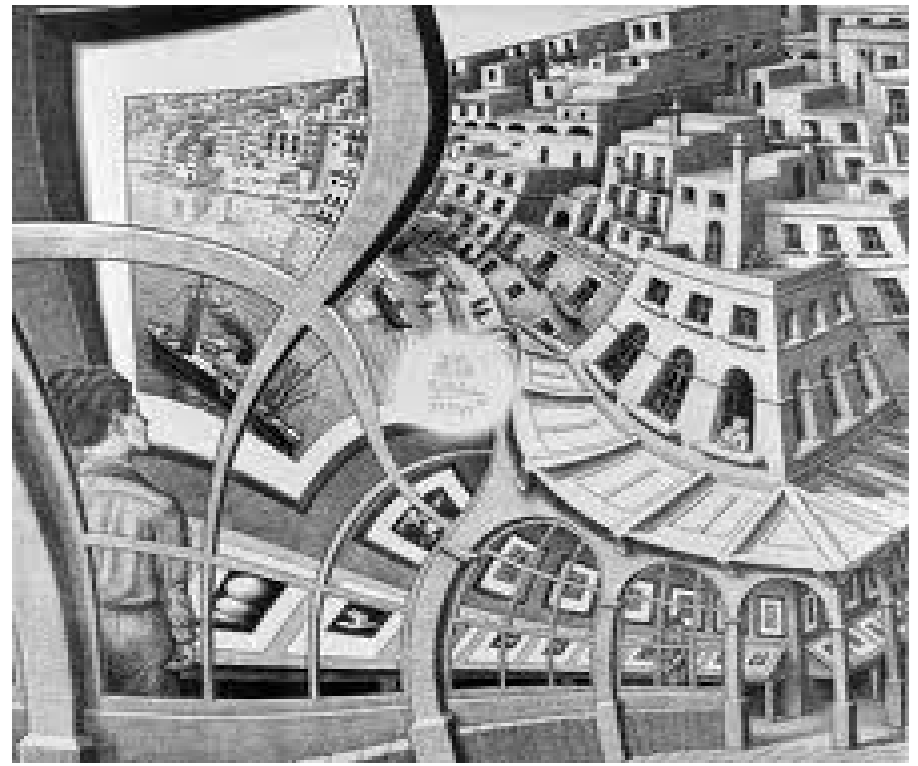
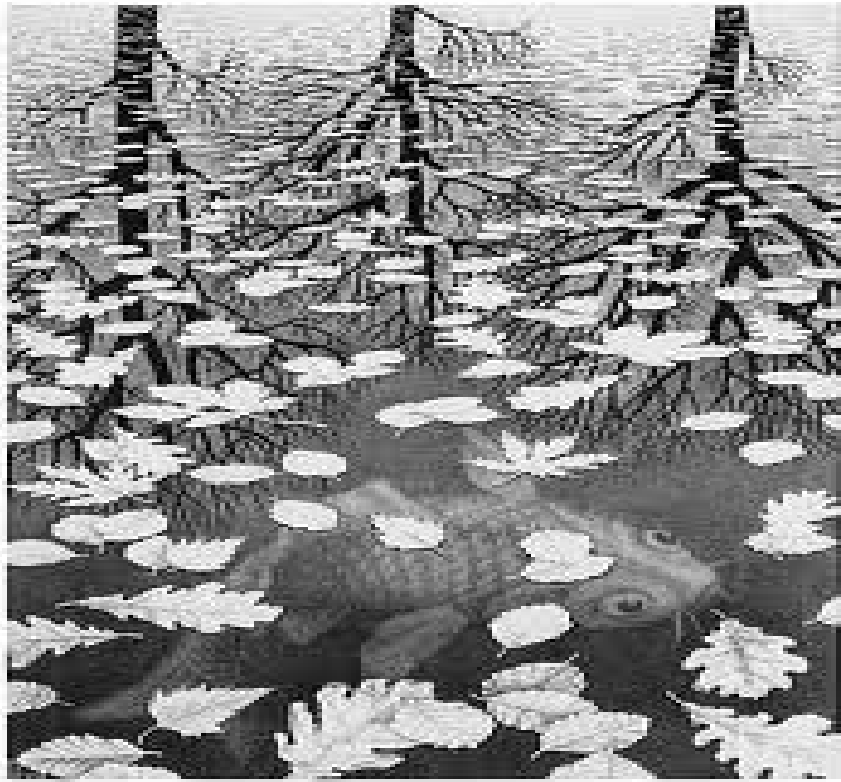
e

RICONOSCIMENTO

„La danza del mediatore“

Atteggiamenti di base nella gestione costruttiva dei conflitti



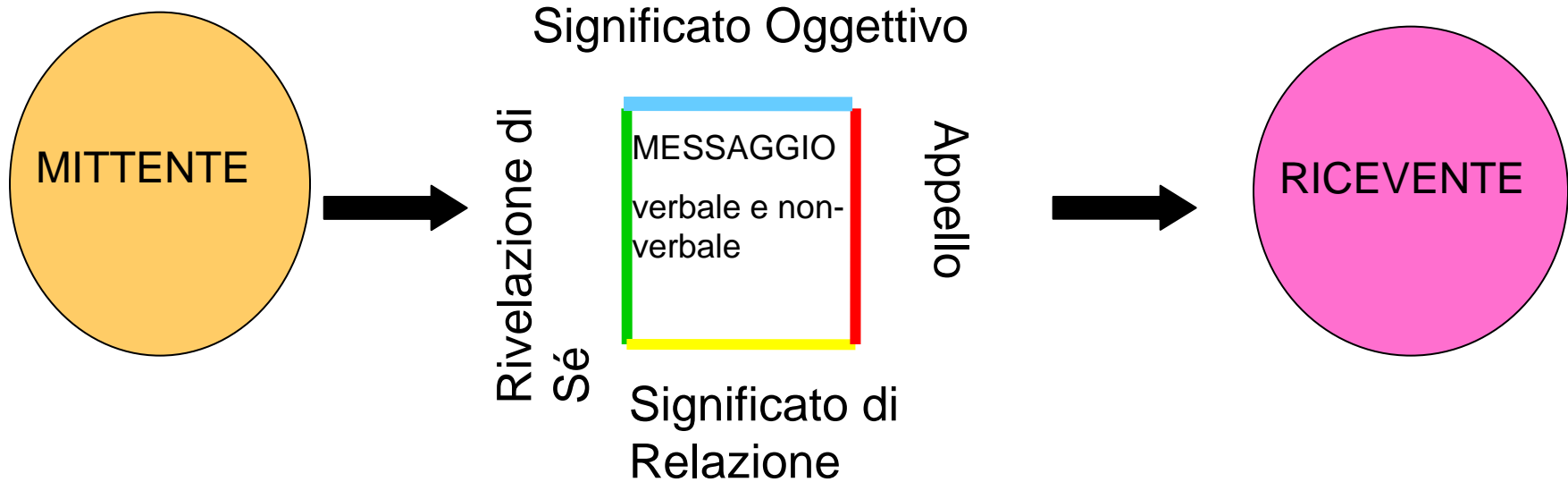


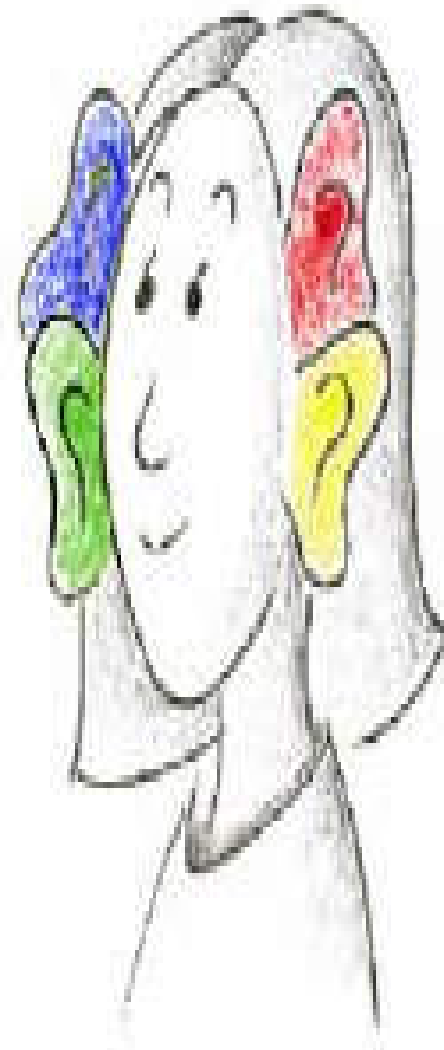
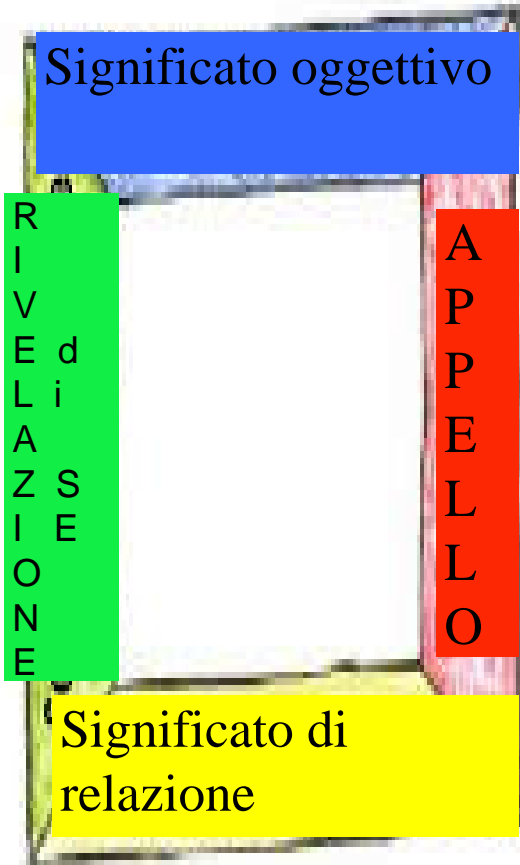
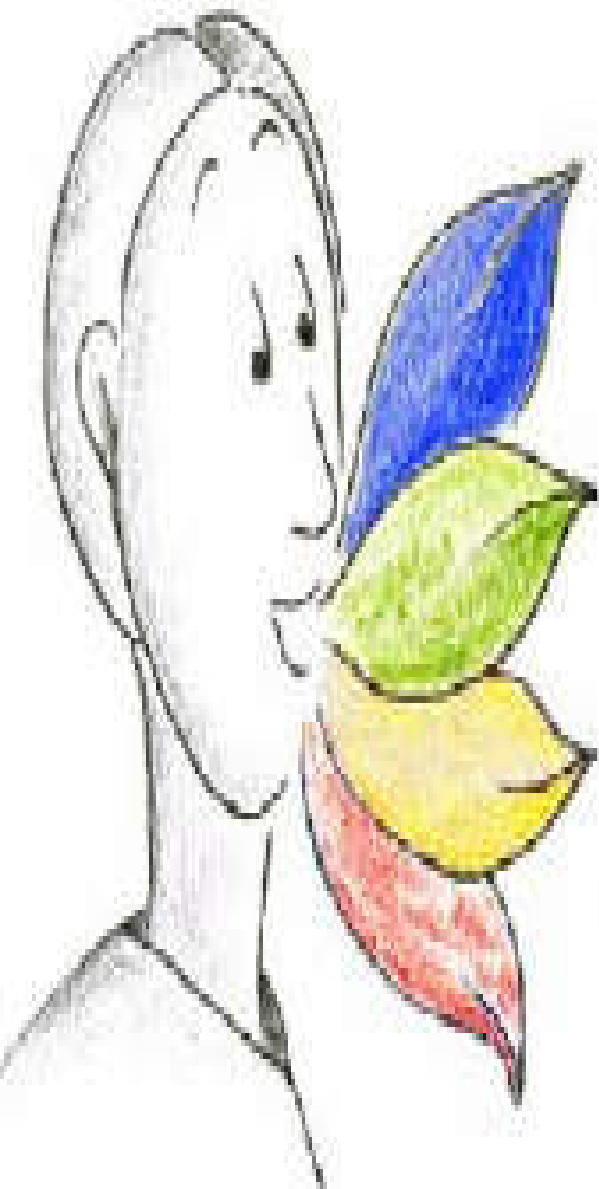
La comunicazione interpersonale:

strumenti di analisi e di trasformazione

Il messaggio, il mittente ed il ricevente

Analisi della Comunicazione (Schulz von Thun 2002)





Strumenti di trasformazione della comunicazione: Ascolto a 360 gradi

Consapevolezza e attenzione all' altro – aiutare a chiarire e chiarirsi

Aumentare la nostra effettiva disposizione all'ascolto:

accogliere il mondo dell'altro;

saper stare nel disagio, nel dolore, nella rabbia che l'altro esprime;

aumentare l'auto consapevolezza rispetto alle nostri emozioni e “mappe di riferimento” nel ascolto

Strumenti: Ascolto a 360 gradi

Fare domande per approfondire e verificare la comprensione accurata dei fatti, degli emozioni e dei bisogni alla base di ciò che l'altro esprime

Fare una sintesi di ciò che abbiamo ascoltato e esprimere con parole proprie le emozioni e i sentimenti che sono alla base di ciò che l'altro ha detto

!Non giudicare!

Grazie dell'attenzione

Anja Corinne Baukloh

anjacorinne.baukloh@unifi.it

Docente di "Tecniche della mediazione e della democrazia partecipativa"; Corso di Laurea "Sviluppo economico, cooperazione internazionale e gestione dei conflitti";
Facoltà di Scienze Politiche
Università degli Studi di Firenze; Via delle Pandette 21
50126 Firenze, Italy

Associazione Studio Mediazioni www.studiomediazioni.it

Responsabile operativo

FORMA MENTIS - Trasformazione dei Conflitti e Apprendimento Sistemico; Laboratorio del PIN - Polo Universitario della Città di Prato, Università degli Studi di Firenze

Bibliografia

- Arielli, Emanuele/ Giovanni Scotto, 2003: Conflitti e mediazione, Milano: Bruno Mondadori.
- Baukloh, A.C./ A.Panerai, 2010: A Scuola di Nonviolenza. Formare alla mediazione per educare alla pace, Firenze:Vallecchi
- Baukloh, Anja Corinne, 2008: “Il processo della mediazione”, in: Sandro Spinanti (a cura di), Impariamo a litigare, I quaderni di Janus, Roma: Zadig, p.91-110.
- Baukloh, Anja Corinne, 2008: “Per una cultura del conflitto”, Janus, Numero 32, Roma: Zadig, p.39-44.
- Bush, Robert A. Baruch/ Jospheh P. Folger, 2009: La Promessa della Mediazione, Firenze, Vallecchi.

Bibliografia

Fisher, Roger/ Daniel Shapiro, 2005: Beyond Reason. Using Emotions as You Negotiate, New York.

Fisher, Roger/ W. Ury, 1981: Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In, Boston.

Glasl, Friedrich, 1999: Confronting Conflict, Gloucestershire

Rosenberg, Marshall B., 1999: Nonviolent Communication. A Language of Compassion, Del Mar: PuddlerDancer Press.

Schulz von Thun, F., 2002: Parlare Insieme, Milano: TEA.

Sclavi, Marianella, 2003: Arte di ascoltare e mondi possibili, Milano: Bruno Mondadori.