

Tecniche di comunicazione volte alla conciliazione nelle controversie civili

STEFANO CERA



Ordine degli Ingegneri
della Provincia
di Roma





Mediare = Rendere compatibili punti di vista diversi

Il lavoro del mediatore si focalizza su tre aspetti



**Relazione
interpersonale**



Comunicazione



Negoziazione

Facilitatore della relazione interpersonale



Discorso introduttivo

Capacità di impiegare un **linguaggio chiaro e neutrale**, di adattarlo al livello culturale delle parti e di essere assertivo

(Public speaking)

Facilitatore della comunicazione



Sessioni plenarie

Capacità di **ascolto attivo**, identificare e separare i diversi **temi** ed **organizzare le questioni** per facilitare la risoluzione e la presa di decisioni alle parti.

Facilitatore della negoziazione tra le parti



**Sessioni riservate
(esplorative e di
negoziiazione)**

Capacità di formulare
domande pertinenti.



**L'ascolto attivo, leva principale del
mediatore**

Le sette regole per avere successo

- STEPHEN COVEY

Stephen Covey's 7 Habits of Highly Effective People	Habit 1 Be Proactive	Habit 2 Begin with the End in Mind	Habit 3 Put First Things First
Habit 4 Think Win-Win	Habit 5 Seek First to Understand, Then to be Understood	Habit 6 Synergize	Habit 7 Sharpen the Saw

5) Prima, cerca di comprendere... poi di essere compreso

“

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...

EPITTETO



Non ascoltare
con l'intento
di ***rispondere.***

Ascolta con l'intento di
capire. Questo è il modo
migliore per rispondere.

RASA > Succo, essenza (in sanscrito)

Non rispondere **di getto**

Fai **cenni** per dimostrare che hai
compreso

Riformula il **contenuto**

Confrontati sulle **opinioni**, senza
personalizzazioni

Fai **domande** di approfondimento

Receive
Appreciate
Summarise
Ask



Strumenti per l'ascolto attivo

**Capire il
messaggio**

**Verificare la
comprensione**

**Creare il
clima**

**Modificare gli
atteggiamenti**

**Avere
maggiori
info**

Domande OK



Chiuse

Questo è un problema per lei?
La preoccupa?
Sarebbe disposto ad accettare l'offerta?

Aperte

In che modo questa cosa è importante per lei?
Cosa ne pensa?
Su questo aspetto cosa mi dice?

Circolari

Secondo lei perché il signor Rossi si è comportato così?
Se lei fosse stato il signor Rossi, come si sarebbe comportato?

Ipotetiche

E se il signor Rossi accettasse (o non) la proposta?
Si potrebbe ipotizzare questa cosa... che ne pensa?



Cosa fare quando siamo online

Online | Lavora sulla sintesi

I **tempi** sono più **brevi** delle riunioni dal vivo

Ottima **preparazione** sui **contenuti** da trattare

Appunti e materiali **disponibili**

Scusami se ti ho scritto una lettera lunga, non ho avuto il tempo per scriverla più corta
(- **Blaise Pascal**)



Online | Cosa fare per ascoltare in modo attivo

Riformulazione > Più frequente (**ogni 2/3 domande**)

Sintesi alla fine dell'incontro separato

Confrontati sulle **opinioni**, senza personalizzazioni

Non rispondere **di getto**



Online | Dai maggiore forza alla voce

“Il modo di parlare di Steve Jobs era il suo strumento più importante.

Usava passione, entusiasmo
e grande energia”

- CARMINE GALLO

**Ritmo inferiore, volume più
alto e maggiore prosodia**



"Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu cominci a darmi consigli

non fai ciò che ti chiedo.

Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu cominci a dirmi perché non devo sentirmi in quel modo calpesti le mie sensazioni.

Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu pensi di dover far qualcosa per risolvere i miei problemi mi deludi, anche se ti sembra strano.

Se resti in silenzio e mi ascolti senza darmi consigli senza provare ad aggiustare le cose, puoi semplicemente fidare in me e darmi fiducia."



stefano.cera@icloud.com



[Canale YouTube](#)

www.stefanocera.com



[Podcast su Spotify](#)



Grazie!

