

Associazione Me.Dia.Re
Mediazione Dialogo Relazione

Master in mediazione familiare, penale, organizzativo-lavorativa e sanitaria

LA STANZA DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE
Dal setting alla trasformazione del conflitto

Francesca Guido
Torino, Giugno 2019

a Benedetta

«La credenza che la realtà che ognuno vede sia
l'unica realtà è la più pericolosa di tutte le illusioni»

Paul Watzlawick

LA STANZA DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE
dal setting alla trasformazione del conflitto

INDICE

| | |
|--|--------------|
| Introduzione | p. 4 |
| Cap. I. La mediazione familiare e la sua stanza | p. 6 |
| I.1 La teoria del colore..... | p. 6 |
| I.2 La teoria del feng shui..... | p. 9 |
| I.3 Gli arredi e la loro disposizione..... | p. 11 |
| Cap. II. La comunicazione e l'ascolto | p. 13 |
| II.1 Il linguaggio verbale..... | p. 14 |
| II.2 L'importanza della voce..... | p. 15 |
| II.3 La prossemica | p. 19 |
| II.4 Il linguaggio del corpo..... | p. 21 |
| Cap. III. L'ascolto | p. 25 |
| III.1 La fiducia e l'equiprossimità..... | p. 25 |
| III.2 L'ascolto attivo..... | p. 26 |
| Cap. IV La mediazione | p. 30 |
| IV.1 Il modello trasformativo..... | p. 31 |
| IV.2 Due setting a confronto: mediazione del singolo e co-mediazione.... | p. 36 |
| Conclusioni | p. 41 |
| Bibliografia | p. 45 |

Introduzione

La decisione di scegliere l'argomento del setting mediativo è nata svolgendo le esercitazioni pratiche nell'ambito del master; in tali occasioni ho avuto modo di testare su me stessa l'importanza che l'ambiente, la comodità, il modo di porsi, la gestualità possano in qualche modo influire sulla relazione che si instaura fra mediatore e confliggenti.

Ritengo che la possibilità di sentirsi a proprio agio e accolti come persone portatrici di un vissuto doloroso ma anche come meri clienti fruitori di un servizio - nell'accezione più commerciale del termine - possa giocare un ruolo importante sull'approccio alla mediazione stessa nonché favorire un clima fiducia e parità tra i confliggenti ed il mediatore (o i mediatori).

Nell'ambito delle simulate svolte durante il master mi è capitato di trovarmi seduta scomoda, di sentire i confliggenti fisicamente troppo lontani o viceversa troppo vicini e mi sono accorta che tutto ciò, anche nello svolgersi dell'ascolto, mi è stato di ostacolo nel concentrarmi su ciò che mi veniva detto o sugli stati d'animo che rimandavano i confliggenti durante i loro interventi.

La scomodità può portare ad assumere posizioni e posture che possono esprimere chiusura od ostilità quando invece corrispondono soltanto ad uno stato di disagio di tipo fisico, che si presta ad essere erroneamente interpretato, ad esempio il fatto di sedere su di una sedia senza braccioli può indurre la persona - mediatore o configgente - ad incrociare le braccia sul petto per il semplice fatto di non sapere dove appoggiarle.

Il modo di esprimersi, il tono della voce, la gestualità possono essere il mezzo migliore per veicolare un valido ascolto efficace, trasmettere equiprossimità e facilitare l'espressione delle emozioni consentendo così una migliore gestione della conflittualità.

I differenti setting mediativi, svolti da un unico soggetto e la co-mediazione possono a loro volta comportare effetti diversi nell'ambito della mediazione stessa avendo entrambi punti vantaggio ed elementi di criticità.

Nello svolgere la tesina ho ritenuto di seguire un percorso che gradatamente si addentri nelle dinamiche spaziali, fisiche ed emozionali che caratterizzano la fase introduttiva della relazione tra mediatore/i ed i coniugi confliggenti.

Inizierò affrontando il lato meramente fisico e spaziale come la gestione degli spazi e gli arredi, passerò alle teorie sulla prossemica, il linguaggio del corpo, per toccare poi temi più profondi e complessi come la fiducia, l'equiprossimità, la fase più viva e delicata dell'ascolto e di ciò che emotivamente comporta anche per il mediatore, e per chiudere analizzerò i diversi setting mediativi, co-mediazione vs mediazione del singolo mediatore.

Cap. I

La mediazione familiare e la sua stanza

Quando si parla di mediazione familiare ci si riferisce fondamentalmente ad un percorso di aiuto alla coppia che sta per separarsi o divorziare o che abbia deciso di porre fine alla propria relazione sentimentale con la finalità di dare la possibilità alle parti di dialogare e confrontarsi in modo collaborativo nel preminente interesse dei figli (per quanto riguarda le modalità di affidamento, gestione dei figli, mantenimento...).

La mediazione familiare ha – infatti – come suo obiettivo primario la tutela del diritto del minore a crescere e mantenere un rapporto equilibrato con entrambi i genitori, nel rispetto del cosiddetto principio di bi genitorialità che – ad oggi - si pone alla base dell'affido condiviso.

Nella mediazione familiare il mediatore o i mediatori hanno la funzione di facilitare le parti a confrontarsi tra loro al fine di giungere ad una soluzione soddisfacente per entrambi - impregiudicato primario interesse dei figli - operando in totale equità ed imparzialità.

Proprio in ausilio ai principi ed agli obiettivi fondanti della mediazione familiare è a mio avviso fondamentale che l'accoglienza dei confliggenti si svolga in un ambiente neutro e protetto, fisicamente e simbolicamente non connotato, che favorisca l'instaurarsi di un clima di fiducia e parità tra i partner e tra questi e il mediatore.

I.1 La teoria del colore

Il colore è un elemento fondamentale che ci aiuta nella percezione della realtà.

Esistono teorie come la Psicologia del colore ed il Feng Shui che sostengono che i colori abbiano la capacità di influenzare lo stato d'animo trasmettendoci effetti psicologici ed emotivi.

Nel nostro contesto di vita i colori sono elementi che - fin dai tempi antichi - sono stati percepiti e interpretati in un certo modo, assumendo dei significati simbolici in relazione alle loro forti connessioni con il mondo in cui viviamo e con la natura in cui l'uomo si è formato ed evoluto.

L'esperienza personale, i gusti soggettivi, possono creare diverse correlazioni e interpretazioni ma ad un livello profondo il significato archetipo rimane.

Parlare di psicologia del colore, quindi, significa parlare di emozioni, di un linguaggio in grado di evocare sensazioni di benessere, di entusiasmo e di vitalità.

Un universo che spesso nutre le sue radici nelle nostre esperienze personali, nella nostra infanzia e in una simbologia psicologica che la scienza ha sempre cercato di svelare.

Il colore stimola il cervello in modi diversi, per gli egiziani - ad esempio - il rosso era il riflesso della vita, della terra, della vittoria e anche dell'ira o della furia degli dei ostili, come Seth o Apopi.

Ogni colore ha un significato proprio che ha un determinato impatto sulla psiche.

La psicologia del colore è - ad oggi - uno strumento fondamentale per il neuromarketing. Comprendere come reagisce il consumatore a determinati stimoli cromatici permette un aumento degli acquisti.

Anche Van Gogh sceglieva determinati toni per manifestare i suoi stati emotivi, lasciando sempre che le tonalità più vive come il giallo o il blu dessero forma ai suoi campi e alle sue notti stellate.

Per questi motivi siamo quotidianamente bombardati e influenzati nei nostri comportamenti dai colori, essi sono una potente forma di comunicazione non verbale e vengono utilizzati in moltissimi ambiti per veicolare messaggi, influenzare scelte d'acquisto o stati d'animo.

Non si tratta ovviamente di scienze esatte ma possono certo essere di ispirazione nella predisposizione di uno spazio che risulti consono agli intenti mediativi.

La stanza della mediazione dovrebbe essere strutturata in modo da facilitare l'espressione delle emozioni e consentire una positiva gestione della conflittualità, comunicando calma e serenità.

I colori che simbolicamente hanno la funzione di trasmettere calma e serenità sono il blu ed il verde.

Il blu è il colore del mare e del cielo, spesso concilia i gusti di molte persone, sia uomini che donne. Nelle sue numerose varianti trasmette emozioni legate a pace, armonia, rilassatezza. Rimanda alla riflessività, al pensiero ponderato, ispira atteggiamenti positivi e riduce lo stress¹.

Molti ambienti hanno le pareti dipinte di una qualche variante di blu, camere da letto, corsie di ospedale, uffici e palestre.

Infine, il blu trasmette lealtà, competenza, sicurezza e affidabilità, per questo è utilizzato spesso come colore istituzionale da banche, aziende finanziarie, assicurazioni².

Le tonalità di azzurro favoriscono la socializzazione l'apertura verso gli altri mentre il nero, per contrapposizione, favorisce le tensioni emotive generando chiusura e ostilità.

Il verde è per eccellenza il simbolo della natura, della vita e condivide molte caratteristiche con il blu. Il verde trasmette, infatti, sensazioni positive e rassicuranti, fiducia e tranquillità. È un colore calmante, persino rinfrescante. È molto usato in ambiti ospedalieri per il suo effetto rilassante ma in altri ambiti viene anche usato per stimolare creatività e produttività³.

Il verde petrolio, ad esempio, che è una via di mezzo tra il verde ed il blu, riesce ad armonizzare la persona con l'ambiente pertanto utilizzato per le pareti di un ingresso donerebbe la sensazione accoglienza e protezione. Analogo effetto avrebbe anche il più semplice beige mentre il grigio, simboleggiando potere e la formalità, è sconsigliato.

¹ <https://www.ambientebio.it/permacultura/come-i-colori-delle-pareti-influenzano-lumore/>

² <https://lamenteemeravigliosa.it/psicologia-del-colore-significato/>

³ <https://www.ambientebio.it/permacultura/come-i-colori-delle-pareti-influenzano-lumore/>

Il marrone, colore della terra e della natura, nelle sue tonalità più scure esprime durevolezza, semplicità e solidità mentre le tonalità più chiare rimandano a sensazioni di comodità, equilibrio ed armonia.

Il bianco esprime sensazioni di luce, di purezza. Può essere considerato un “non colore” ma è altresì sinonimo di pulizia e spiritualità.

Ma non solo, i colori possono essere scelti non solo in base alle emozioni che suscitano ma anche in base all’orientamento e alla luminosità dell’ambiente.

Le tonalità calde (gialli, rossi, arancioni...) creano un senso di intimità, accoglienza, convivialità, e sono consigliate per stanze esposte a nord.

Le tonalità fredde (verdi, blu, viola...) favoriscono il riposo e stimolano la creatività, e sono consigliate per stanze molto luminose o esposte a sud.

Le tonalità neutre (beige, grigi, bianchi...) danno un senso di freschezza e serenità e sono consigliati per ambienti con poca illuminazione perchè donano luminosità.

Il colore delle pareti influenza anche la nostra percezione dello spazio, i colori scuri riducono e restringono, i colori chiari ingrandiscono gli ambienti.

I colori – in caso di necessità - se usati con i corretti accorgimenti possono “aggiustare” le proporzioni della stanza.

I.2 La teoria del Feng Shui

Secondo un’antica arte geomantica taoista della Cina, ausiliaria dell’architettura⁴ ovvero il Feng Shui - che letteralmente significa “*vento e acqua*”- l’armonia dipende dall’equilibrio tra i due principi del tutto, lo Yin e lo Yang, due forze contrapposte che dominano l’universo e sono tipiche della cultura cinese ed orientale in genere.

In linea generale, i colori derivano dalla polarità yin-yang e dalle sue diverse manifestazioni.

Ad un estremo abbiamo la luce, manifestazione del massimo yang; all’altro l’oscurità, massimo yin.

⁴ https://it.wikipedia.org/wiki/Feng_shui

Nel mezzo stanno tutti i colori recepiti dall'occhio umano. Ad ogni colore è associato un tipo d'energia, ed un'informazione sottile, che viene direttamente trasmessa all'inconscio profondo.

I toni del blu, il trasparente, il glauco, il vetro opaco, l'azzurro freddo e il verde-mare ed il nero sono colori d'Acqua. Più il colore è scuro e più siamo verso la forma yin dell'energia Acqua. Anche questi sono colori in genere calmanti e portano verso l'interno.

Il verde ad esempio in tutte le sue tonalità è associato all'energia Legno, alla primavera. Il nostro organismo associa la percezione del verde alla presenza di vegetali. Dove c'è molto verde c'è molta acqua (vitale per gli animali); inoltre è facile procurarsi del cibo, sia direttamente dalle piante, sia dagli animali ospitati nei boschi o foreste.

Più il verde è rigoglioso e forte, più siamo certi di trovarci in un ambiente favorevole e ricco. Il verde dunque favorisce la tranquillità, la distensione, la cooperazione, i rapporti sociali e l'amicizia. Infatti, dove c'è abbondanza di cibo, non c'è necessità di entrare in competizione con altri animali (o con individui della stessa specie) per procurarselo⁵.

Il bianco, il colore argento ed in generale il grigio "metallico" sono associati all'energia Metallo, all'autunno, ai polmoni. Sono colori che favoriscono l'introspezione e portano verso l'interno. In genere sono freddi, tendono a calmare, ad acquietare. Il bianco è ottimo in una stanza usata per la meditazione.

Secondo la teoria del Feng Shui, i colori che ci circondano stimolano specifiche abilità: l'arancione aiuta nella comunicazione con gli altri, l'argento aumenta la stima personale, l'azzurro previene l'esaurimento nervoso, il bianco seda, il blu calma la mente, il giallo la stimola, l'indaco richiama l'intuizione, il marrone protegge dall'insicurezza, il nero evita l'ipertensione emotiva, l'oro è utile per raggiungere gli obiettivi, il rosa allenta la tensione mentale, il rosso diminuisce la

⁵ <https://www.creativefengshui.it/guide-pratiche/feng-shui-e-colori/>

stanchezza fisica, il verde rilassa il sistema nervoso, il viola richiama l'inconscio e la spiritualità⁶.

Vi sono infine le combinazioni dei colori. È piuttosto raro, infatti, che in una stanza vi sia un solo colore, anche negli arredi; e non è nemmeno auspicabile.

In genere avremo quattro grandi macchie di colore: il pavimento, le pareti, gli arredi ed il soffitto. Quindi per una stanza per la mediazione - che è considerata una attività yang perché comprende rapporti con gli altri - sono indicati ambienti luminosi, spaziosi e armonici anche nei colori e con delle belle piante sane⁷, dovrebbero avere il pavimento più scuro delle pareti e le pareti più scure del soffitto (in natura di solito il terreno è più scuro di ciò che sta al livello degli occhi, che a sua volta è più scuro del cielo aperto sopra di noi)⁸.

I.3 Gli arredi e la loro disposizione

L'organizzazione dello spazio ha a sua volta una funzione importante in quanto può condizionare l'interazione tra gli individui, come si vedrà più avanti a proposito della prossemica.

Mediatori e utenti hanno bisogno di un ambiente riservato in cui parlare, libero da elementi di disturbo e con attrezzature appropriate.

Il luogo ideale per la mediazione dovrebbe fornire un ambiente sicuro e riservato nonché una atmosfera accogliente, piacevole e calda.

Le sedie dovrebbero essere posizionate a una giusta distanza l'una dall'altra e nella linea di visione del mediatore, così che possa equamente mantenere lo stesso contatto visivo con entrambe le parti, senza girarsi continuamente verso l'una o verso l'altra⁹.

⁶ <https://fengshuipretaporter.com/tag/attivita-yin-e-yang/>

⁷ <https://fengshuipretaporter.com/tag/attivita-yin-e-yang/>

⁸ <https://www.creativefengshui.it/guide-pratiche/feng-shui-e-colori/>

⁹ Lisa Parkinson "La mediazione familiare"

Immagine: <http://www.centrotandem.it/uncategorized/il-setting-della-mediazione-familiare/>

I confliggenti non dovrebbero sedersi l'uno di fronte all'altro perché tale posizione potrebbe rivelarsi troppo antagonistica, quindi sarà necessario che essi possano guardarsi tra loro e con il mediatore senza essere seduti fianco a fianco né di fronte.

L'organizzazione dello spazio ha una funzione importante in quanto condiziona la interazione tra gli individui.



Il luogo ideale per la mediazione deve fornire un ambiente sicuro e riservato, l'atmosfera accogliente e calda. Si dovrebbe prestare particolare attenzione all'idoneità di strutture, sale d'attesa, stanze per la mediazione oppure prevedere l'utilizzo di un ambiente abbastanza grande da ospitare due aree distinte, una con poltrone o divano che costituisce una sistemazione informale per incontri iniziali, l'altra area con tavolo rotondo, forme che mettono i presenti su un piano di parità e favoriscono gli scambi e la socializzazione, con delle sedie o poltrone adatte ad una postazione di tipo più professionale.

Cap. II

La comunicazione

La comunicazione è l'essenza della mediazione familiare, pertanto è importante prestare particolare attenzione ai diversi mezzi attraverso i quali essa si manifesta e che non sempre corrispondono al solo linguaggio.

Come già accennato nel capitolo precedente con riferimento ai colori e ai loro simboli, le percezioni che abbiamo delle altre persone e del mondo esterno sono filtrate dall'esperienza, dalle convinzioni, dal linguaggio che, a seconda dei significati che sono trasmessi e dei modi in cui sono interpretati, ha il grande potere di risvegliare sentimenti ed evocare immagini.

La comunicazione si compone di due aspetti: contenuto e relazione.

Il contenuto è il "cosa" si comunica, la relazione è il "come" si comunica. Il contenuto è di solito percepito dall'interlocutore in modo consapevole, mentre la relazione (come) è percepito in modo inconsapevole. La relazione tra gli interlocutori (il come) pesa il 93% della comunicazione stessa, dove solo il 7% è il valore del contenuto ai fini dell'efficacia della comunicazione sul destinatario¹⁰.

Esistono tre livelli di comunicazione: verbale (parole, contenuti), paraverbale (tono della voce, velocità, volume), non verbale (linguaggio del corpo).

Una comunicazione che non funziona può mettere in crisi le relazioni e può essere causa/effetto della rottura di un rapporto, infatti spesso le coppie che si avvalgono della mediazione sono bloccate in schemi di comunicazioni disfunzionali e il dialogo tra loro si è fatto troppo carico di emozioni e sentimenti di accusa¹¹

¹⁰ <https://mariocatarozzo.it/wp-content/uploads/2013/10/La-gestione-della-comunicazione-in-mediazione.pdf>

¹¹ Lisa Parkinson "La mediazione Familiare"

Immagine da "il setting della mediazione familiare" Centro Tandem

II.1 Il linguaggio verbale

Le percezioni che abbiamo delle altre persone e del mondo esterno sono filtrate dall'esperienza, dalle convinzioni e dal linguaggio che attraverso le parole – come i colori – è suscettibile risvegliare sentimenti e suscitare immagini, influenzando in via conscia, inconscia, attraverso connessioni culturali o personali, in modo in cui vediamo il mondo condizionando le nostre reazioni nei confronti del prossimo o degli eventi¹².

Le parole possono confondere o chiarire, esasperare o calmare.

Le parole che usiamo sono stratificate in diversi livelli di connessioni - personali e culturali, conscie e inconscie – che influenzano il modo in cui vediamo il mondo intorno a noi e condizionano il modo in cui rispondiamo alle persone e agli eventi¹³. Attraverso il linguaggio trasmettiamo idee, organizziamo i nostri pensieri e diamo loro forma di messaggio¹⁴.

Una comunicazione che non funziona mette in crisi le relazioni e può essere insieme causa ed effetto della rottura di un rapporto¹⁵.

Anche la semplice constatazione che le due parti hanno dei problemi a comunicare tra loro può portare un po' di sollievo per diversi motivi:

1. la constatazione del mediatore dimostra comprensione ed empatia;
2. entrambi i partner, di solito, sono d'accordo con lui;
3. si riconosce un problema senza insinuare colpe o responsabilità¹⁶.

Gli scambi comunicativi tra le coppie in mediazione si svolgono spesso secondo un copione familiare all'interno del loro dramma personale. Entrambi i partner conoscono la loro parte e una battuta di uno di loro può innescarla ripetizione di

¹² L. Parkinson "La mediazione familiare"

¹³ L. Parkinson "La mediazione familiare"

¹⁴ L. Parkinson "La mediazione familiare"

¹⁵ L. Parkinson "La mediazione familiare"

¹⁶ L. Parkinson "La mediazione familiare"

una scena di rabbia: in questo contesto il mediatore è visto come un nuovo spettatore, di cui ciascuno dei due spera di garantirsi la solidarietà¹⁷.

È fondamentale che i mediatori siano buoni ascoltatori oltre che buoni comunicatori. Devono ascoltare con sensibilità, con quello che John Haynes ha chiamato “terzo orecchio” per cogliere i messaggi non detti. Interventi tempestivi del mediatore possono aiutare a cambiare il corso del copione.

Con il coinvolgimento del mediatore il dialogo diventa un dialogo “a tre” in cui il mediatore sollecita le reazioni di entrambi i partecipanti e coordina la loro comunicazione in modi più semplici da gestire¹⁸.

II.2 L'importanza della voce

Nella trasmissione di un messaggio il tono di voce, il timbro, il ritmo hanno una notevole incidenza sull'efficacia dello stesso.

La comunicazione paraverbale è qualcosa di indipendente dal significato delle parole, le veicola emotivamente.

Nel prendere in esame il linguaggio paraverbale, non si può non fare riferimento al libro di Paul Watzlawick “Pragmatica della comunicazione umana”.

Watzlawick, psicologo e filosofo austriaco naturalizzato statunitense, eminente esponente della Scuola di Palo Alto, U.S.A, nonché seguace del costruttivismo, il quale assegna alla voce e alla gestualità la trasmissione dei contenuti di relazione in una comunicazione.

L'importanza della voce è data proprio dalla sua funzione meta-comunicativa: essa manifesta e induce emozioni nell'interlocutore può suscitare empatia, distacco, attenzione, distrazione, fiducia, agitazione.

¹⁷ L. Parkinson “La mediazione familiare”

¹⁸ L. Parkinson “La mediazione familiare”

Il linguaggio paraverbale indica l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione e l'importanza della voce è data da diversi aspetti:

- Il tono, che viene influenzato da fattori fisiologici (età, costituzione fisica) e dal contesto: per esempio una persona di elevato livello sociale che si trova a parlare con una di livello sociale più basso tenderà ad avere un tono di voce più grave;
- La frequenza, e anche in questo caso l'aspetto sociale ha una forte influenza: un sottoposto che si trova a parlare con un superiore tenderà ad avere una frequenza di voce più bassa rispetto al normale;
- Il ritmo, che conferisce in un discorso maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate. Parlare ad un ritmo lento per esempio, inserendo delle pause tra una frase e l'altra e magari anche abbassando leggermente il volume della voce, dà un tono di solennità a ciò che si dice rispetto all'utilizzo di un ritmo più elevato. Nell'analisi del ritmo nel linguaggio paraverbale va considerata anche l'importanza delle pause.
- Il silenzio, anche esso fa parte del linguaggio paraverbale e le sue caratteristiche possono essere spesso fortemente ambivalenti e soprattutto con esso giocano un ruolo fondamentale gli aspetti sociali e gerarchici.

Come già accennato l'importanza della voce sta nel fatto di trasmettere emozioni, e solo dopo contenuti, ecco perché l'uso efficace della voce comprende la dinamicità.

La voce non dovrebbe mai essere statica e fossilizzata sugli stessi andamenti di tono, ma dovrebbe assumere una tonalità variabile, ossia che utilizza tutte e tre le tipologie di toni - basso, medio, alto – in una sequenza non ripetitiva e non prevedibile. In questo modo gli interventi saranno più modulati e l'interlocutore, o gli interlocutori, di fronte ai cambiamenti di tono manterranno sicuramente un livello di attenzione e di coinvolgimento più elevato¹⁹.

¹⁹ <http://www.crescita-personale.it/linguaggio-del-corpo/949/linguaggio-paraverbale-voce/3805/a>

In realtà tutti noi, quando parliamo e in maniera più o meno consapevole, moduliamo la nostra voce. Per esempio, calibriamo il volume (l'intensità) della voce non solo in relazione alla condizione e alla distanza di chi ci ascolta, ma anche in base alla nostra condizione emotiva.

Soprattutto facciamo in modo che il tono che usiamo sia congruente con la qualità emozionale del messaggio che vogliamo trasmettere. Ad esempio: una frase semplice come "ti stavo aspettando" può essere detta in mille toni, che possono trasmettere mille coloriture emozionali diversi, da "che gioia vederti", a "bene, adesso che sei qui, datti da fare" a "fortuna che sei arrivato!" a "sono infuriato e vorrei strangolarti con le mie mani" a "sei inaffidabile e non cambierai mai".

Il tono è anche una parte fondamentale (e troppo spesso trascurata) di qualsiasi progetto di comunicazione, individuale o collettivo, proprio perché riguarda le emozioni che trasmettiamo, e le conseguenti risposte emozionali²⁰.

Si può capire molto di una persona esaminandone il tono della voce, persino quando qualcuno parla in una lingua che non conosciamo, saremmo comunque capaci di comprendere qualcosa del suo modo di essere e di cosa prova, solo ascoltando come parla.

Ad esempio, il tono di voce grave suggerisce maturità e genera fiducia negli altri, se invece è molto grave rimanda a situazioni nefaste; voce decisa e sicura ci fa pensare che a parlare sia una persona distinta e importante. Un tono di voce basso ci suggerisce che la persona ha molte debolezze o che è impacciata mentre un tono di voce molto acuto trasmette poca credibilità.

Alcuni psicologi si sono occupati di svelare i significati occulti nella gestione della voce.

Il risultato è un insieme di interpretazioni di numerose sottigliezze che spesso non vengono neanche percepite dalla maggior parte di noi.

²⁰ <https://www.communication.com/pensacreativo/tono-voce-importanza/>

L'intensità (o volume) definisce in modo generale come interagisce una persona con sé stessa o con gli altri. Ad esempio:

- normale: autocontrollo e capacità di ascolto;
- acuta: debolezza, egoismo e assenza di pazienza;
- bassa: inesperienza e repressione.

La velocità invece definisce il tempo emotivo nel quale è immerso l'oratore. Ad esempio:

- lenta: mancanza di interesse, disconnessione dal mondo;
- rapida: tensione, desiderio di occultare informazioni;
- regolare: contegno, repressione, mancanza di naturalezza;
- irregolare: confusione ansia, rottura della comunicazione.

Nelle relazioni interpersonali, il tono di voce definisce il modo che una persona utilizza per comunicare con il mondo.

Nonostante l'interlocutore non sia un esperto riceve inconsciamente una serie di messaggi mediante la voce dell'altra persona. Questi messaggi danno forma all'immagine che ha della persona che parla.

Il tono di voce comunica anche il tipo di relazione che si vuole instaurare con qualcuno.

Se è freddo e tagliente, impone distanza. Se è caldo e sussurrante, invita a un avvicinamento. Dal tono della voce si definisce il tipo di vincolo²¹.

²¹ <https://lamenteemeravigliosa.it/il-tono-di-voce-comunica/>

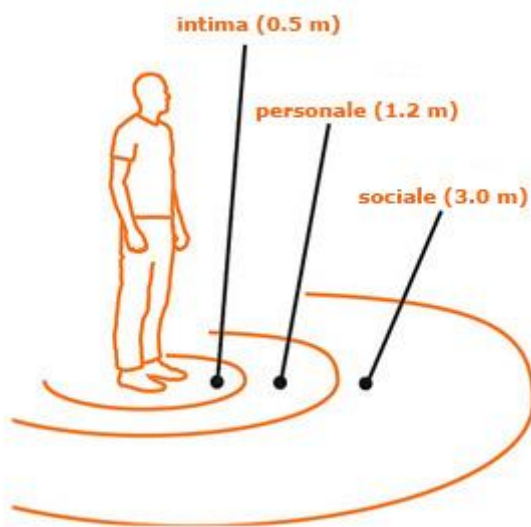
II.3 La prossemica

La prossemica è la disciplina che studia i gesti, il comportamento, lo spazio e le distanze all'interno di una comunicazione, sia verbale sia non verbale²².

Il termine è stato introdotto e coniato dall'antropologo Edward T. Hall nel 1963 per indicare lo studio delle relazioni di vicinanza nella comunicazione, il quale la definì *“lo studio di come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi – le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città.”*

Hall ha osservato che la distanza relazionale tra le persone è correlata con la distanza fisica, ha definito e misurato quindi quattro "zone" interpersonali:

- La **distanza intima** (0-45 cm).
- La **distanza personale** (45–120 cm) per l'interazione tra amici.
- La **distanza sociale** (1,2-3,5 metri) per la comunicazione tra conoscenti o il rapporto insegnante-allievo.
- La **distanza pubblica** (oltre i 3,5 metri) per le pubbliche relazioni.²³



La **Distanza Intima** è la distanza dei rapporti intimi (es. tra partner) e sconfina nel contatto fisico; a questa distanza, si può sentire l'odore, il calore dell'altro e si possono avvertire le sue emozioni; gli sguardi diretti poco frequenti; il tono della voce è più basso, così come il volume.

La **distanza personale** è la distanza

²² http://www.treccani.it/enciclopedia/prossemica_%28Universo-del-Corpo%29/

²³ <https://it.wikipedia.org/wiki/Prossemica>

Immagine: <https://www.linguaggiodelcorpo.it/2011/10/20/prossemica/>

adottata da amici o da persone che provano attrazione per l'altro: a questa distanza, si può toccare l'altro, lo si guarda più frequentemente che nel caso della distanza intima, ma non se ne sente l'odore.

La **distanza sociale** è una distanza formale adottata nei rapporti formali: con impiegati negli uffici, con commercianti, con professionisti.

La **distanza pubblica** è la capacità di percepire una persona o di farsi percepire a distanze superiori a due metri; normalmente, a questa distanza siamo percepiti come parte dell'ambiente. È presente solo in chi ha personalità pubblica: così, se passa uno sconosciuto a dieci metri da noi, non lo notiamo, ma se quell'individuo è un personaggio di fama mondiale avvertiamo immediatamente l'eccitazione della sua presenza²⁴.

La distanza in base a cui l'uomo regola i rapporti interpersonali è detta Spazio Vitale o Prosemico: potremmo rappresentarla come una bolla di sapone che ci avvolga; ogni violazione dello spazio vitale, che nella nostra cultura si estende in ogni direzione per circa 70 cm. – 1 metro, porta ad un aumento dello stato di tensione; come dire che ogni tentativo di entrare nella bolla, provoca una pressione che viene avvertita come fastidiosa o sgradevole; questo possiamo verificarlo, quando siamo in ambienti affollati, in cui lo spazio prosemico si riduce, al punto di arrivare al contatto fisico; in quel caso, sopportiamo di essere messi "al muro", non accade lo stesso se qualcuno ci si avvicina troppo quando non si presentano problemi di spazio. Tuttavia, la "bolla" non è sferica: infatti, una violazione prosemica fatta sul fianco crea meno tensione di una fatta faccia a faccia, o per alcuni, se eseguita da dietro: la bolla ha, in definitiva, i contorni irregolari.

Inoltre, lo Spazio prosemico personale varia da cultura a cultura: è molto ridotto nei popoli dei paesi caldi (e tra i marocchini, gli arabi), in cui arriva quasi al contatto fisico; è, invece, molto ampia nei paesi freddi (ad es. tra gli inglesi è di

²⁴ <https://www.afcformazione.it/blog/tecniche-di-comunicazione/prosemica-le-4-distanze-interpersonali/>

circa 2 metri); da questa diversità, nascono dei problemi nei rapporti interetnici; l'uno può trovare l'altro appiccicoso e il secondo ritenere il primo freddo.²⁵

Nel libro "La dimensione nascosta" Edward Hall osservò che, così come vale per i colori e il linguaggio, anche la distanza alla quale ci si sente a proprio agio con le altre persone vicine dipende dalla propria cultura: i sauditi, i norvegesi, gli italiani e i giapponesi hanno infatti diverse concezioni di vicinanza²⁶.

Gli arabi preferiscono stare molto vicini tra loro, quasi gomito a gomito, gli europei e gli asiatici si tengono invece fuori dal raggio di azione del braccio. In alcune regioni meridionali dell'India, dove la distanza che gli appartenenti alle diverse caste devono mantenere fra di loro è rigidamente stabilita, quando gli individui della casta più bassa (paria) incontrano i bramini, la casta più elevata, debbono tenersi a una distanza di 39 metri.

Altra differenza è quella tra i sessi, i maschi si trovano più a loro agio a lato di una persona, invece le femmine di fronte.

Particolare rilevanza ha acquistato anche la prossemica dell'ascensore: ad esempio gli europei in ascensore si pongono a cerchio con la schiena appoggiata alle pareti, mentre gli americani si pongono in fila con la faccia rivolta alla porta.²⁷

Risulta quindi importante anche in ambito di mediazione familiare riuscire a capire quale sia la distanza giusta da rispettare, in modo da far sentire a proprio agio i confliggenti.

II.4 Il linguaggio del corpo

Nonostante che la comunicazione verbale, l'empatia e il risuonare con l'altro rappresentino il fulcro della mediazione familiare anche la comunicazione non verbale è estremamente importante in quanto - spesso - atteggiamenti statici,

²⁵ <https://www.linguaggiodelcorpo.it/linguaggio-del-corpo/>

²⁶ <https://www.afcformazione.it/blog/tecniche-di-comunicazione/prossemica-le-4-distanze-interpersonali/>

²⁷ Edward Hall "La dimensione nascosta"

posture tipiche del corpo, gesti stereotipati inconsapevoli che ritroviamo in ciascuno di noi, senza distinzione di razza, cultura o religione, possono essere indicativi di particolari situazioni o stati d'animo che il nostro interlocutore o noi stessi consciamente non riconosciamo.

Anche se non incontrovertibilmente, spesso i gesti parlano un idioma che è loro proprio, un linguaggio che non sempre concorda con le parole associate loro dalla coscienza che le pronuncia ²⁸.

Saper tradurre la postura o la gestualità dei confliggenti può essere utile al mediatore per rendersi conto di messaggi non verbali che circolano tra loro²⁹.

Anche il linguaggio del corpo del mediatore – contatto visivo, espressione del volto, gesti, posizione in cui è seduto – trasmette ai partecipanti dei messaggi che il mediatore deve essere consapevole di comunicare.

Le mani possono essere usate per sottolineare l'imparzialità e l'equilibrio ma muoverle troppo potrebbe essere un elemento di distrazione. Un sorriso caloroso rivolto ad entrambi i partecipanti al momento opportuno può aiutarli a sentirsi ben accetti e più rilassati, mentre un mediatore che non dimostra alcun calore nelle sue espressioni e si limita a contatti visivi rapidi e fugaci probabilmente farà aumentare la tensione nella stanza. Sorridere è invito a rispondere con un sorriso.

I mediatori, infatti, dimostrano di ascoltare attivamente anche attraverso la loro posizione, l'espressione del viso, il contatto visivo, oltre che ovviamente con le parole.

La posizione del mediatore deve trasmettere disinvoltura e attenzione, senza però essere né troppo protesa in avanti e intrusiva né stravaccata e iper-rilassata³⁰.

²⁸ Joseph Messinger "Il linguaggio del corpo rivelato"

²⁹ Lisa Parkinson "La mediazione familiare"

³⁰ Lisa Parkinson "La mediazione familiare"

Un mediatore ben centrato può mantenere il contatto visivo con entrambi i partner, passando da uno all'altro per vedere le reazioni di ciascuno e notare la loro posizione e il linguaggio del corpo. È importante mostrare attenzione ed empatia in modo equo, senza dare l'impressione di provare più simpatia per una parte piuttosto che per un'altra³¹.

Quando il mediatore nota mani che afferrano un foglio o piedi che scattano su e giù deve tenere presente che vivere una separazione è sempre un momento stressante e che l'obiettivo della mediazione è quello di ridurre la tensione facendo un passo alla volta.

Braccia conserte, mani intrecciate o gambe strettamente accavallate possono essere posizioni difensive, che indicano vulnerabilità, timore di un attacco o rabbia trattenuta.

Il doppio ancoraggio ai bicipiti ad esempio è un segnale forte, una massiccia richiesta di protezione di fronte ad una situazione percepita come disperata.

L'aggressività verbale di un interlocutore provocherà quasi automaticamente l'incrocio delle braccia, così da proteggere idealmente il proprio territorio mentale, sede della fiducia e della stima di sé³² mentre le braccia conserte in permanenza si traducono in un atteggiamento di netta opposizione e di diffidenza assoluta.

Le persone possono tenere gli occhi bassi evitando di guardarsi a vicenda, spostare le sedie e allontanarsi una dall'altra, quindi se un configgente evita costantemente il contatto visivo, guardando il pavimento o fuori dalla finestra, è il segnale della necessità di un intervento che faccia sentire la persona più sicura, a proprio agio e coinvolta. È importante rivolgere delle domande che impegnino nuovamente nel dialogo la persona che tende a ritrarsi e che evita il contatto degli sguardi.

Per contro una posizione distesa, appoggiata indietro sulla sedia e con le gambe distese può indicare un atteggiamento di superiorità.

³¹ Lisa Parkinson "La mediazione familiare"

³² Joseph Messinger "Il linguaggio del corpo rivelato"

Tenere gli occhi chiusi potrebbe voler dire che il soggetto stia evitando il confronto oppure essere un modo per mascherare paure o rabbia repressa, per questo il mediatore deve sempre essere cauto nell'interpretare il linguaggio del corpo.

Tuttavia, sopracciglia corrugate, sguardi aspri, labbra increspate o tremanti, una mano sul viso, sono tutte espressioni che devono essere notate e che meritano una risposta da parte del mediatore³³.

³³ Lisa Parkinson "La mediazione familiare"

Cap. III

L'ascolto

Durante il processo mediativo il mediatore si pone nei confronti della coppia quasi come ne fosse l'interprete.

Compito del mediatore è anche tradurre il più accuratamente possibile il significato essenziale di ciò che è stato detto. Traduce per coppie che hanno difficoltà a capirsi. Lo stesso messaggio pronunciato da una terza persona, emotivamente non coinvolta, può essere ascoltato in modo differente.

Oltre a ripetere frasi, può essere necessario che il mediatore le riformuli, in modo che chi parla si senta ascoltato e capito. Contemporaneamente, il mediatore sta aiutando l'altra parte ad ascoltare e a comprendere³⁴.

Per poter operare in tal senso si rende quindi indispensabile che il mediatore instauri con le parti un rapporto di fiducia e sappia ascoltare i vissuti e le emozioni che queste portano nella stanza della mediazione.

III.1 La fiducia e l'equiprossimità

Il grande pregio del percorso mediativo sta nel fatto che, essendo effettuato all'interno di un ambiente confidenziale e collaborativo, crea un clima non antagonistico.

L'umanità del mediatore si manifesta attraverso l'accoglienza di qualsiasi emozione o stato d'animo porti il configgente inoltre la comprensione manifesta vicinanza e la vicinanza a sua volta produce fiducia.

Durante l'incontro il mediatore è un essere umano che incontra un altro essere umano, condividendo con i confliggenti la scena dell'incontro e facendo "sfondo" ad essa, essendo presente ma contemporaneamente mettendosi da parte.

³⁴ L. Parkinson "La mediazione familiare"

Il mediatore manifesta la sua presenza comunicando la sensazione che riceverà come “specchio” dai confliggenti, così facendo permetterà alla persona che si è appena espressa di riascoltarsi, di acquisire così maggiore chiarezza anche nel caso in cui si accorgesse di dover modificare sottilmente le proprie affermazioni³⁵.

In questa relazione di tipo “confessionale/professionale” il mediatore nei confronti delle parti si pone in una maniera particolare ed unica, si dice infatti che esso deve essere “equiprossimo” ovvero vicino alle parti senza perdere la propria umanità.

Deve comprendere l’uno e l’altro con la medesima disponibilità.

Deve essere modesto quindi equiprossimo e privo di potere tra le parti, le quali - allo stesso tempo - sempre equamente coinvolte. Il mediatore dovrà quindi prestare non solo uguale attenzione ad entrambe ma anche non permettere a nessuna delle due di dominare la discussione³⁶.

È possibile equilibrare e riequilibrare la situazione, mantenendo lo stesso contatto visivo, concedendo tempo ad entrambi, proponendo e sostenendo le regole di base³⁷.

Se una delle parti utilizzasse un linguaggio offensivo o minaccioso, il mediatore dovrebbe essere abbastanza forte e sicuro da mettere in chiaro che tale atteggiamento deve terminare se si vuole continuare la mediazione.

III.2 L’ascolto attivo

Per gestire in maniera ottimale i conflitti è fondamentale saper ascoltare.

L’ascolto attivo è la capacità di porre attenzione alla comunicazione dell’altro senza formulare giudizi.

È un atto intenzionale che impegna la nostra attenzione a cogliere quanto l’altro ci riferisce sia in modo esplicito che implicito, sia a livello verbale che non verbale.

³⁵ Folger e Bush “La promessa della mediazione”

³⁶ L. Parkinson “La mediazione familiare”

³⁷ L. Parkinson “La mediazione familiare”

Affinché diventi attivo: "l'ascolto deve essere aperto e disponibile non solo verso l'altro e quello che dice, ma anche verso sé stessi per ascoltare le proprie reazioni, per essere consapevoli dei limiti dei propri punti di vista" (Spalletta, 2011)

Nella fase iniziale dell'ascolto, è necessario stare in silenzio e concentrarsi esclusivamente ciò che dice l'interlocutore senza interferire con i propri pensieri a riguardo.

È fondamentale evitare di esprimere qualsiasi giudizio sia su ciò che viene detto (contenuto del messaggio), sia nei confronti dell'interlocutore stesso.

Durante l'interazione, è importante fare capire che si è capito attraverso messaggi di accoglimento verbali e non verbali.

È importante osservare ciò che il nostro interlocutore esprime anche oltre le parole, attraverso - ad esempio - il tono della voce, la postura e le espressioni del volto.

L'ascoltatore può effettuare una verifica di quanto gli è stato comunicato attraverso il riassunto con l'utilizzo della riformulazione a parafrasi ossia con la riformulazione sintetica dei contenuti del messaggio. Ad esempio, il parlante può dire: "Oggi mi sento a pezzi, non so perché" e l'ascoltatore può rispondere attraverso la riformulazione a parafrasi: "Mi stai dicendo che oggi ti senti a pezzi senza sapere il motivo?".

L'efficacia dell'ascolto dipenderà dunque dall'accuratezza con cui l'ascoltatore riuscirà a realizzare questi tre processi:

1. la ricezione del messaggio;
2. l'elaborazione del messaggio;
3. la risposta al messaggio.

Thomas Gordon (psicologo clinico e tre volte candidato al Nobel per la Pace) affermò che "non bisogna confondere l'ascolto con una mera tecnica perché vero scopo dell'ascolto attivo è comunicare la nostra comprensione".

L'ascolto è dunque una competenza chiave per gestire la comunicazione e le relazioni e per sviluppare il benessere all'interno di una mediazione.

Una tendenza comune quando si ascolta è - spesso - reagire con giudizi del tipo: "quello che dici è giusto" o "sbagliato" o del tipo: "tu sei buono, affidabile, sincero"

o “cattivo”. Se la valutazione è negativa, tenderemo a rifiutare il messaggio come inaccurato o falso e ci concentreremo sulla formulazione di una risposta piuttosto che sulla comprensione di ciò che ci viene detto.

In questi casi, gran parte di ciò che viene detto rimane del tutto inascoltato.

L’ascolto attivo è – dunque - una competenza che si può sviluppare a partire dalla volontà di comprendere realmente l’interlocutore, stabilendo empatia.

Richiede un grande impegno, doti di autenticità individuale e di accettazione di chi abbiamo di fronte.

Nel modo di esprimersi i mediatori imparano a dire “sento” e a interrogare gli altri sul loro sentire³⁸.

Per poter essere ricettivi nei confronti del “sentire l’altro”, però, bisogna innanzi tutto esserlo verso noi stessi.

Quindi il piano sul quale si lavora non è - esclusivamente - quello delle parole ma quello del sentire.

All’inizio di una mediazione tuttavia i confliggenti offrono spesso una rappresentazione non autentica del loro vissuto³⁹, i mediatori quindi devono essere capaci di creare uno spazio al cui interno essi possano esprimersi con parole anche forti, all’altezza della sofferenza vissuta.

All’interno dell’ascolto - tuttavia - il nostro vissuto e la nostra storia non possono essere abbandonati per il solo fatto che si diventi mediatori ma si necessita di acquisire uno sguardo nuovo, non intralciato dall’esperienza personale e che tuttavia non accantoni tale identità.

Per il mediatore si tratta dunque di sbarazzarsi di ogni giudizio a priori⁴⁰.

Non è difficile accorgersi che in ogni circostanza - anche inconsciamente - siamo portati a giudicare, mettiamo la persona che ci sta dinnanzi all’interno di una cornice, facendola rientrare nell’immagine che ci siamo fabbricati e in tal modo la imprigioniamo pensando che la nostra visione sia necessariamente giusta⁴¹.

³⁸ J. Morineau “Lo spirito della mediazione”

³⁹ J. Morineau “Lo spirito della mediazione”

⁴⁰ J. Morineau “Lo spirito della mediazione”

⁴¹ J. Morineau “Lo spirito della mediazione”

Praticando l'ascolto attivo si impara ad incontrare l'altro per quello che è.



Jacqueline Morineau delinea tre

strumenti attraverso i quali praticare al meglio l'ascolto attivo: lo specchio, il silenzio e l'umiltà.

Attraverso lo strumento dello "specchio" il mediatore accoglie le emozioni dei confliggenti per riflettere, attraverso appunto il già citato strumento del "sentire".

Il "silenzio" - che può spaventare perché ricollegabile ad una assenza di contenuti - può invece diventare un vuoto di accoglimento ove tacendo rimane lo spazio per accogliere la persona che ci sta di fronte⁴².

L' "umiltà" è proprio la virtù attraverso la quale il mediatore dovrebbe incontrare i mediati senza giudicarli, senza voler fare qualcosa, senza proiettare nulla su di loro ed essere soltanto colui che facilita e risveglia le voci interiori.

Nel conflitto i mediatori possono trovare schegge delle loro esperienze personali. Ad esempio, il conflitto di una madre con il proprio figlio può rinviare la mediatrice al suo conflitto con il figlio ed esse può essere profondamente toccata da questa esperienza. Questa situazione può gettare nuova luce sul suo problema e riattivare il suo vissuto personale. Può accadere in questi casi che il mediatore, smetta di essere neutrale e non sia quindi più in grado di svolgere il proprio ruolo. Questa è una delle ragioni per le quali i mediatori spesso lavorino in gruppo.

⁴² J. Morineau "Lo spirito della mediazione"

Immagine: <https://www.ar-net.it/primo-piano/virtu-cardine-del-mediatore/>

Cap. IV

La mediazione

Un mediatore è colui che interviene nel mezzo di un conflitto per aiutare le persone che vi si trovano coinvolte.

A tale scopo dovrà riflettere sul quale tipo di aiuto si aspettano le parti di quale tipo di aiuto le parti stesse avrebbero bisogno.

Perchè una persona coinvolta in un conflitto va da un mediatore?

Cercano vari tipi di aiuto, consolidare il proprio potere e dominare la controparte o all'opposto liberarsi dalla sopraffazione, etc...., generalmente dipende da ciò che personalmente viene ritenuto più significativo nell'esperienza conflittuale, che colpisca più in profondità in positivo o in negativo.

Il conflitto produce alienazione, la consapevolezza della propria forza interiore si allontana e così il senso di connessione con gli altri. In questo modo il conflitto disgrega e mina alle sue fondamenta l'interazione tra gli esseri umani in quanto tali.

Questo deterioramento rappresenta per le parti, anche solo inconsciamente, l'aspetto più sconvolgente, inquietante e significativo dell'esperienza conflittuale.

La mediazione familiare di per sé può essere definita come quel percorso di aiuto alla coppia che sta per separarsi o divorziare o che abbia deciso di porre fine alla propria relazione sentimentale⁴³ e che dunque si trova inevitabilmente vittima di un rapporto conflittuale, quindi le parti potrebbero non essere capaci di negoziare in modo calmo e razionale in quanto schiacciati da emozioni tanto forti da non essere in grado di pensare chiaramente⁴⁴.

⁴³ Folger e Bush "la promessa della mediazione"

⁴⁴ L. Parkinsom "La mediazione familiare"

IV.1 Il modello trasformativo

Secondo la teoria trasformativa ciò che le persone trovano maggiormente significativo nel conflitto consiste nel fatto che si sentano portate e perfino costrette ad agire in modi che esse stesse giudicano inadeguati.

La mediazione trasformativa cerca di sviluppare un nuovo modo di vedere attraverso il dialogo e l'ascolto. Un nuovo modo di vedere e una nuova comprensione trasformano la capacità di percezione⁴⁵.

Nell'approccio sviluppato da Folger e Bush nel loro "The Promise of Mediation" (1994) i partecipanti sono incoraggiati a condurre mentre il mediatore segue, anziché lasciare che il mediatore indichi una direzione che i partecipanti devono seguire.

L'intervento viene concepito come un supporto all'apertura ed al mantenimento di un dialogo fra le parti che permetta a ciascuna di esse di considerare il conflitto sotto una luce diversa e di prendere così le decisioni conseguenti considerate più idonee.

Il mediatore trasformativo ha come obiettivo quello di supportare le parti in tale situazione, aiutandole a veder più chiara la situazione così da poter prendere decisioni conseguenti (processo di c.d. empowerment), arrivando magari a capire, se non giustificare, le ragioni della controparte (processo di c.d. recognition o riconoscimento), nella convinzione che un confronto franco non può che generare maggiore consapevolezza.

Più in particolare, all'interno di un setting le cui premesse siano l'informalità e la consensualità, la mediazione permette alle parti di scegliere in che termini definire i

⁴⁵ L. Parkinsom "La mediazione familiare"

propri problemi e i propri obiettivi offrendo loro supporto nell'esercizio dell'autodeterminazione in merito a come o se giungere ad una soluzione.

Inoltre, il carattere confidenziale e non giudicante della mediazione garantisce ai partecipanti l'opportunità di spiegare le proprie motivazioni in ambito non difensivo e di rendersi più umani agli occhi dell'altro.

Grazie a tale contesto le parti arrivano spesso a scoprire di essere capaci ad esprimere un certo grado di comprensione e di interesse reciproco, nonostante il disaccordo⁴⁶.

La mediazione può così generare, persino tra parti che si fronteggiano come acerrimi nemici, il c.d. "processo di riconoscimento" attraverso il quale si generano accettazione e interesse nei confronti dell'altro come essere umano.

Pertanto, grazie agli strumenti dell'"empowerment" e del "riconoscimento" il beneficio più grande che si possa trarre da questo tipo di mediazione consiste nella trasformazione del conflitto stesso tra le parti, da una interazione negativa e distruttiva a una positiva e costruttiva, realizzando non solo il benessere privato delle parti coinvolte ma anche un beneficio per la collettività⁴⁷.

Il processo di mediazione contiene in sé la potenzialità di trasformare le interazioni nel conflitto, portando un cambiamento della *forma mentis* dei confliggenti.

La mediazione dunque permette ai confliggenti, attraverso i succitati strumenti, di capire meglio se stessi e di porsi in relazione l'uno con l'altro durante l'interazione conflittuale.

Per poter realizzare le potenzialità trasformative della mediazione è necessario restare costantemente concentrati sulle opportunità che può offrire la mediazione a sostegno della trasformazione del conflitto⁴⁸.

⁴⁶ R. Bush, J. Folger "La promessa della mediazione"

⁴⁷ R. Bush, J. Folger "La promessa della mediazione"

⁴⁸ R. Bush, J. Folger "La promessa della mediazione"

L'importanza di tale processo trasformativo del conflitto si basa sull'assunzione che gli individui sono, per loro natura, esseri separati e interconnessi, e che pertanto il perpetuarsi di una interazione negativa provoca sofferenza, anche nel caso in cui i bisogni individuali vengano soddisfatti.

Quando, però, i confliggenti vengono aiutati a cambiare la qualità della loro interazione e rese capaci di reagire con fiducia in sé stesse ed empatia all'insorgere del conflitto, è possibile immaginare che un appagamento pieno e congruo dei bisogni diventi una condizione permanente.

In questo senso l'obiettivo della trasformazione è unico, in quanto comprende in sé anche gli altri⁴⁹.

Altri processi di risoluzione delle controversie, come le sentenze o gli arbitrati, possono essere altrettanto efficaci, se non di più, nel soddisfare i bisogni delle parti e dare luogo a risultati equi ma, per loro natura, questi processi sono meno adatti a promuovere la fiducia e la comprensione e condurre così alla trasformazione.

Il cuore dell'approccio trasformativo alla mediazione è la crescita morale dell'uomo in due specifiche dimensioni: la forza del singolo e la relazione con l'altro⁵⁰.

Folger e Bush (1994) identificano 10 tratti essenziali della mediazione trasformativa:⁵¹

- 1) impegno per l'empowerment e il riconoscimento reciproco come fine principale del processo e come caratteristica principale del ruolo del mediatore;
- 2) rinuncia alla responsabilità rispetto all'esito del percorso nei confronti delle parti, in è: "una loro scelta";

⁴⁹ R. Bush, J. Folger "La promessa della mediazione"

⁵⁰ R. Bush, J. Folger "La promessa della mediazione"

⁵¹ L. Parkinson "La mediazione familiare"

- 3) rifiuto cosciente di giudicare i punti di vista e le decisioni delle parti: “le parti sanno ciò che è meglio”;
- 4) visione ottimistica della competenza e delle motivazioni delle parti: i mediatori trasformativi assumono una visione positiva della buona fede e del decoro delle parti, qualunque possa essere l'apparenza; anziché etichettare le persone, il mediatore vede le parti, anche nei loro momenti peggiori, come momentaneamente indebolite, difensive o assorbite da altri problemi;
- 5) libertà nelle espressioni delle emozioni: incoraggiare le parti a descrivere le loro emozioni e gli eventi che le hanno fatte sorgere per promuovere comprensione e prospettive comuni;
- 6) disponibilità a riconoscere le incertezze delle parti: la loro mancanza di chiarezza dovrebbe essere vista come positiva piuttosto che negativa; se i mediatori presumessero di capire la situazione e i bisogni delle parti in una prima fase della mediazione rischierebbero di bloccare una fase importante della fluidità e dell'ambivalenza. Piuttosto che sviluppare un'ipotesi che conduca in una particolare direzione, è preferibile per i mediatori mantenere un sano senso di incertezza, in modo da continuare a porre domande invece di trarre conclusioni;
- 7) focalizzazione sul qui e ora e sull'interazione conflittuale: “l'azione è nella stanza”. Il mediatore si concentra su affermazioni specifiche, quando vengono fatte, cercando di individuare i punti precisi in cui le parti mancano di chiarezza, si sentono incomprese o possono essersi fraintese a vicenda. In questi casi rallentano la discussione e dedicano tempo al chiarimento, alla comunicazione e al riconoscimento;
- 8) sensibilità verso le affermazioni delle parti a proposito di eventi passati: “la discussione sul passato ha valore per il presente”. Folger e Bush sostengono

che la storia del conflitto sia un'opportunità importante per l'empowerment e il riconoscimento. Rivedere il passato può rivelare scelte che sono state fatte, le opzioni disponibili al momento, i momenti di svolta conducendo così ad una nuova valutazione del presente;

9) visione dell'intervento come un punto di una sequenza più ampia di interazione conflittuale. Il conflitto spesso si svolge per cicli poiché le parti lottano con dubbi e incertezze, pertanto può capitare che nel corso di una mediazione si progredisca per poi allontanarsi dall'accordo. Folger e Bush considerano tali passaggi come parte del flusso e riflusso naturale del processo di mediazione;

10) senso di successo quando si producono empowerment e riconoscimento anche in misura minima: "i piccoli passi sono quelli che contano". La mediazione è spesso una sfida e per questo difficile quindi permettersi di percepire piccoli successi e molto importante per alimentare fiducia e motivazione. Invece di definire successo solo l'accordo finale raggiunto i mediatori trasformativi danno valore ad ogni piccolo passo che contribuisce alla forza personale e alla compassione e comprensione interpersonali.

Scopo della mediazione trasformativa è quello di aiutare - tramite gli strumenti di empowerment e riconoscimento - a riscoprirsi esseri interconnessi, ritrovando forza interiore e comprensione per l'altro anche qualora il conflitto non dovesse esaurirsi.

Così facendo la mediazione trasformativa aiuta le parti a tornare a vivere guardando avanti, con una rinnovata fiducia nelle proprie capacità e nella possibilità di comunicare.

IV.2 Due setting a confronto: mediazione del singolo e co-mediazione

Due sono i setting previsti per la mediazione familiare: quello che prevede la presenza di un unico mediatore (che tocca con i protagonisti tutti gli aspetti di una in crisi di coppia, sia emotivi che relazionali ed economici) e la cd co-mediazione che generalmente prevede un team composto da tre mediatori. Il team può anche essere composto da mediatori aventi professionalità diverse ed in questo caso si tratterà di Mediazione Integrata.

In presenza di un unico mediatore nella stanza si verificherà inevitabilmente uno squilibrio fra i sessi. I mediatori devono stare attenti a non dare mai nulla per scontato. Gli squilibri di genere sono molto rilevanti ai fini degli squilibri di potere nella mediazione e i mediatori devono prendere coscienza dei feedback forniti dai clienti su questo argomento⁵².

Non necessariamente la parte che è dello stesso sesso del mediatore vede questo elemento come un vantaggio, spesso prevale il timore che il mediatore venga “sedotto” dall’ex partner. Se una parte pensa che il partner si stia comportando in modo disonesto, il mediatore deve reagire a questa sfiducia. In questi casi può essere utile fare presente ai partner che il mediatore familiare è abituato a considerare la situazione sia dal punto di vista maschile che femminile. Il setting mediativo però prevede accanto alla conduzione con un solo operatore alla guida del percorso di mediazione anche modalità che coinvolgono più operatori, si parla allora di Co-Mediazione, dove sono presenti più mediatori, abitualmente due o tre, appartenenti alla medesima area professionale. In caso si abbiano invece mediatori appartenenti a professionalità diverse si parlerà di Co-mediazione Interdisciplinare.

I mediatori in equipe hanno una maggiore capacità di gestire conflitti difficili e stressanti. Alcuni servizi di mediazione hanno la fortuna di disporre di mediatori

⁵² L. Parkinson “la mediazione familiare”

uomini e donne in proporzione equilibrata ma in generale i mediatori sono per la maggior parte donne, quindi spesso la presenza di più mediatori aumenta gli squilibri di genere. Ogni squilibrio in un rapporto 3:1 richiede una particolare attenzione e ad intervalli regolari deve essere ricontrollato insieme ai partecipanti. Quando la mediazione è condotta da due o più mediatori dello stesso sesso si deve chiedere in anticipo ai partecipanti se ciò rappresenti un problema. Una mediazione in cui siano presenti un operatore uomo ed una operatrice donna offre notevoli vantaggi nella gestione degli squilibri di genere ma l'uso di due mediatori potrebbe comportare un aumento dei costi o altre difficoltà di ordine pratico⁵³.

È vero che due o più co-mediatori hanno maggiori possibilità di con i bisogni e i sentimenti in conflitto che emergono nella mediazione oltre ad altri vantaggi⁵⁴:

- *equilibrio*: due co-mediatori possono fornire un equilibrio di genere sia fisico che psicologico. Un mediatore che lavora da solo potrebbe trovare difficile riuscire a controllare contemporaneamente tutte le dimensioni di una separazione. A livello concreto un mediatore potrebbe concentrarsi sul lavoro con i partecipanti mentre l'altro potrebbe concentrarsi sulle dinamiche all'interno di una stanza;
- *opportunità di prospettive più ampie e punti di vista differenti*: soprattutto in casi di mediazioni interculturali in cui un co-mediatore di altra cultura sarebbe particolarmente consapevole dei pregiudizi o degli stereotipi sviluppati su base etnica;
- *dinamiche*: un mediatore unico potrebbe porre delle domande ad ogni partecipante a turno, raccogliendo informazioni da ciascuno di loro e assicurandosi che entrambi abbiano le stesse opportunità di rispondere. Questa dinamica a domanda e risposta può essere definita "lineare". Due co-mediatori favoriscono invece discussioni a tavola rotonda in una dinamica "circolare". I

⁵³ L. Parkinson "la mediazione familiare"

⁵⁴ L. Parkinson "la mediazione familiare"

co-mediatori incoraggiano la discussione e il dibattito senza dare l'impressione che una persona stia assumendo il controllo;

- *stili e abilità complementari*: i co-mediatori portano nel processo le loro diverse qualità personali, gli stili di lavoro, la abilità. Queste differenze sono molto apprezzate dai partecipanti, coscienti del fatto che non sia realistico aspettarsi da una persona sola tutte le caratteristiche e abilità di cui avrebbero bisogno.
- *funzione di modello*: i co-mediatori rappresentano un modello di discussione costruttiva che permette di prendere in esame diversi punti di vista. Non devono essere sempre e necessariamente d'accordo purché propongano le loro diverse prospettive in maniera costruttiva e non si contraddicano tra di loro. Anzi la loro discordanza se articolata costruttivamente può essere d'esempio per la coppia dimostrando che si possano avere prospettive differenti, discutendone senza combatterle;
- *mantenimento di un buon livello professionale*: la presenza di co-mediatori contribuisce a mantenersi vigili contro sviste od omissioni. L'attività di un solo mediatore non può essere strettamente controllata a meno che non sia presente un supervisore o le sedute vengano registrate, egli potrebbe quindi superare limiti del suo ruolo o perdere di vista punti importanti senza che nessuno se ne accorga. I co-mediatori invece possono imparare l'uno dall'altro ed esercitare un controllo reciproco a livello informale;
- *sostegno per i mediatori*: la co-mediazione fornisce un sostegno sia per i mediatori sia per i partecipanti. La mediazione è un lavoro stressante, che richiede un livello elevato di concentrazione data la grande massa di informazioni da assorbire. Un mediatore solo ha il compito di formulare molte domande che possono essere intellettualmente impegnative ed emotivamente logoranti. La presenza di un co-mediatore garantisce un aiuto e una sicurezza in più, in quanto le responsabilità e i compiti possono essere condivisi. Inoltre, nell'eventualità che uno dei mediatori si trovi emotivamente troppo coinvolto a causa di vissuti nei quali riveda proprie esperienze personali e perda così la propria neutralità potrà essere aiutato e sollevato dal collega.

La co-mediazione tuttavia presenta anche alcuni svantaggi⁵⁵:

- *i costi*: avere uno o due mediatori in più può comportare costi aggiuntivi e non sempre questo aspetto viene accettato dai clienti. Inoltre, se co-mediatori risiedessero in posti diversi a ciò si aggiungerebbero i tempi e i costi di trasferta;
- *logistica*: con dei co-mediatori è più difficile organizzare il calendario delle riunioni. Inoltre, se uno dei mediatori non potesse presentarsi per motivi di salute o di forza maggiore cosa succederebbe? L'altro mediatore continuerebbe da solo? Si rimanderebbe la seduta? Riorganizzare o potrebbe creare seri problemi o spiacevoli ritardi;
- *tempo*: oltre al tempo necessario per gli incontri con le parti, in caso di co-mediazione serve anche il tempo per le consultazioni e le programmazioni che li precedono oltre a quelli successivi per le discussioni e i feedback;
- *competizione o confusione*: se entrambi i mediatori fossero impazienti di intervenire e/o affrontare un argomento in modo diverso la confusione scaturente potrebbe pregiudicare la mediazione;
- *divisione, partigianeria*: c'è il rischio che i co-mediatori vengano divisi dalla coppia in modo conscio o inconscio. I partecipanti provano spesso a convincere i mediatori a parteggiare per l'uno o per l'altro, i conflitti della coppia potrebbero riflettersi su di loro e dividerli;
- *pressione congiunta*: la compresenza di co-mediatori sicuri ed esperti potrebbe esercitare una pressione eccessiva su clienti nervosi. Dei mediatori che continuano a confermare le affermazioni di uno e dell'altro possono rendere difficile per i partecipanti esprimere un disaccordo con i punti di vista concordi dei mediatori.

La mediazione Interdisciplinare si ha quando i mediatori appartengono a vissuti professionali diversi, offrono più conoscenze e una maggiore esperienza nel mediare in questioni legate a figli, risparmi, proprietà.

⁵⁵ L. Parkinson "La mediazione familiare"

La Co-Mediazione Interdisciplinare, spesso prevede la compresenza ai colloqui di due mediatori, uno appartenente alla sfera psicosociale e l'altro appartenente alla sfera giuridica. A volte al mediatore psicosociale si affianca un esperto del diritto solo in determinate occasioni o nel colloquio finale per la redazione del progetto d'intesa.

La Co-Mediazione Interdisciplinare è un modello di conduzione che si applica alla mediazione globale, che tratta sia le questioni educative e relazionali, sia la parte economico-patrimoniale affrontando anche gli aspetti emotivo-affettivi e simbolici legati ai beni materiali... Nell'ambito di tale collaborazione interdisciplinare la separazione coniugale può essere trattata più compiutamente come un evento che comporta molteplici aspetti: e coniugali, e genitoriali, e sociali e finanziari, tutti ascrivibili nel quadro giuridico della separazione e del divorzio. Concepita quindi come processo multidimensionale, la separazione ha l'opportunità di essere gestita con maggiore completezza affrontando congiuntamente le sue problematiche tipiche da prospettive professionali diverse, ma perseguendo un obiettivo comune all'interno del processo di mediazione⁵⁶

Una maggiore creatività è possibile nel generare opzioni e idee: il brainstorming è più efficace se i co-mediatori portano esperienze e modalità complementari, analitiche o intuitive. Possono far nascere idee tra loro e aiutare le coppie a crearne di proprie.

I vantaggi della Co-Mediazione Interdisciplinare consistono dunque nel mettere a disposizione della coppia in separazione una ricca gamma di competenze specifiche e differenziate, data la compresenza dei due operatori con formazione l'uno giuridica e l'altro psicologica.

Grazie a questa modalità operativa i mediatori integrano le rispettive conoscenze⁵⁷.

⁵⁶ <http://mediazionecoaching.net/laccoglienza-in-mediazione-familiare-il-setting-di-intervento/>

⁵⁷ <http://mediazionecoaching.net/laccoglienza-in-mediazione-familiare-il-setting-di-intervento/>

Conclusioni

Nello svolgere questo elaborato, mi sono resa conto che la maggior parte degli aspetti da me toccati, colori, spazi, l'ascolto e anche la mediazione stessa rispondono non solo a criteri e regole "universalmente" condivise ma anche a ciò che noi, come esseri unici e irripetibili, portiamo come bagaglio personale, le nostre esperienze di vita vissuta, i successi e gli insuccessi. E attraverso ciò filtriamo la "nostra realtà".

Fin dalle premesse ho specificato che l'esigenza di toccare gli argomenti trattati nascesse appunto una mia necessità di "costruire" al meglio un setting mediativo.

La mediazione, nel suo momento tipico, è rappresentata dall'incontro diretto tra il mediatore e le parti coinvolte nel conflitto, mai come in tale occasione la stanza diventa vero e proprio "spazio di interazione", quindi a mio avviso è fondamentale che l'impatto anche ambientale sia il più positivo e propositivo possibile.

Per quanto concerne i colori è emerso come – sia nella cultura orientale sia in quella occidentale - le tonalità più adatte alla stanza della mediazione siano, per le loro caratteristiche e significati archetipici, il bianco e toni neutri, accompagnati da richiami di verde o di blu.

I blu e i verdi richiamano calma, affidabilità, fiducia, serenità, socializzazione, mentre i bianchi e i toni neutri come il beige, trasmettono l'idea di purezza, tranquillità, comodità, equilibrio ed armonia.

Per il Feng Shui il bianco è una tonalità che porta verso l'interno di noi stessi, quindi è consigliato per la stanza di meditazione quindi – analogamente - anche per la stanza di mediazione.

La stessa disciplina orientale consiglia per le attività che abbiamo a che fare con la "socializzazione" di posizionare nell'ambiente anche le piante perché ci riconnettono alla natura, portano e migliorano il fluire del "Chi" (l'energia vitale) e migliorano l'umore con le loro forme, profumi e colori.

Per quanto riguarda gli arredi, Lisa Parkinson ne "La mediazione Familiare" consiglia l'uso di tavoli rotondi od ovali, sconsigliando di far accomodare i

confliggenti l'uno di fronte all'altro in quanto tale posizione favorirebbe sentimenti di antagonismo.

Qualora gli spazi lo consentano è emersa la necessità di prevedere uno spazio più formale per la mediazione strettamente intesa - appunto con tavolo rotondo, per mantenere la medesima distanza/vicinanza tra tutti i partecipanti e sedie - nonché uno spazio più informale per i colloqui, attrezzato magari con poltrone con braccioli e un tavolino in modo da creare uno spazio più colloquiale.

Secondo gli studi di Edward T. Hall le poltroncine andrebbero sistemate ad una distanza di 1/1,5 m l'una dall'altra, a triangolo (in caso di un unico mediatore) inoltre l'uso di un tavolino fra esse contribuirebbe a creare la giusta distanza avendo anche una funzione concretamente separativa.

Fondamentale al primo approccio è che i confliggenti, già gravati dal loro vissuto doloroso, vengano accolti in un ambiente confortevole ove possano sentirsi a loro agio, perché - come emerso nell'elaborato - tutto comunica, non solo le parole, anche i gesti, gli oggetti, gli spazi tra le cose e le persone.

Anche il mediatore ovviamente dovrà sapere come porsi, come già accennato, un sorriso caloroso rivolto ad entrambi i partecipanti al momento opportuno può aiutarli a sentirsi ben accetti e più rilassati.

La posizione del mediatore deve trasmettere disinvoltura e attenzione, senza però essere né troppo protesa in avanti e intrusiva né stravaccata e iper-rilassata.

Un mediatore ben centrato può mantenere il contatto visivo con entrambi i partner, passando da uno all'altro per vedere le reazioni di ciascuno e notare la loro posizione e il linguaggio del corpo.

È importante mostrare attenzione ed empatia in modo equo, senza dare l'impressione di provare più simpatia per una parte piuttosto che per un'altra.

Neutralità ed imparzialità nella mediazione comprendono anche il concetto di equiprossimità, nel senso che il mediatore o i mediatori devono concedere la medesima attenzione e tutti i partecipanti e gestire il percorso mediativo in modo equilibrato e imparziale.

La competenza comunicativa richiesta a chi gestisce in prima persona gli incontri di mediazione riguarda la capacità ed il grado di abilità nel formulare e nel recepire messaggi. Ciò implica non solo il possesso di competenza linguistica, ma anche di competenza paralinguistica (nell'uso e nell'interpretazione di tono, volume della voce, ritmo dell'eloquio, ecc.), di competenza cinesica (integrare la produzione verbale con segnali non-verbali e interpretare tali "integrazioni" che si riferiscono alla mimica, ai gesti, ai movimenti, all'espressione del volto, etc..) e la competenza pragmatica (come capacità di modulare il proprio comportamento comunicativo in base al contesto, agli interlocutori e, in generale agli obiettivi che si vogliono ottenere).

Ad ogni buon conto, il fulcro del percorso mediativo rimane - a mio avviso - il momento dell'ascolto, in forma di ascolto attivo che trova la sua massima efficacia nello strumento dello "specchio", grazie al quale le parti ritrovano la loro dimensione di umanità e dissipano il groviglio di emozioni e di negatività che il conflitto inevitabilmente porta con sé.

Per quanto concerne poi la tecnica mediativa, Folger e Bush ritengono che il loro tipo di approccio sia preferibile a quello finalizzato esclusivamente alla ricerca di un accordo, però è anche vero che molte persone ricorrono alla mediazione proprio perché hanno problemi da risolvere e non necessariamente chiedono di essere trasformate.

È pur vero, a mio avviso, che l'approccio strutturato, portato avanti da Coogler (1978) e Haynes (1981,) nel quale l'attenzione viene focalizzata sugli interessi anziché sulle posizioni, può risultare troppo freddo, logico e limitato nell'affrontare le relazioni interpersonali.

Spesso nel corso di una separazione o di un divorzio soffocare le emozioni o metterle da parte può essere impossibile o di nessun aiuto portando così ad un accordo che non migliori la comunicazione tra i genitori separati e non tenga in giusto conto i bisogni dei loro figli.

Certamente – invece - l’approccio trasformativo, abbassando il livello del conflitto tramite il riconoscimento e l’empowerment, può contribuire a raggiungere un accordo maggiormente stabile e soppesato.

A mio modesto avviso, l’importanza di ciò che hanno portato Folger, Bush e Morineau, consiste soprattutto nell’empatia, nell’umanità e nel “non giudizio” in un contesto nel quale il compito del mediatore non è quello di imporre alle parti una soluzione ma permettere loro di spiegare il problema che le affligge, il loro vissuto, al fine di facilitare uno scambio, di chiarire e - se possibile - rendere più tranquilla la situazione anche senza rincorrere forzatamente alla cd. “catarsi delle parti”.

Per quanto concerne invece la formazione del team mediativo e i diversi setting analizzati, è certo che le tensioni e lo stress cui è sottoposto un mediatore che lavora da solo possano essere molto pesanti.

Due mediatori sicuramente possono sostenersi l’un l’altro, sfogarsi insieme e arricchirsi del reciproco bagaglio umano e professionale nonché stimolare nuove idee.

Credo che il grosso discrimine sia banalmente rappresentato dal trovare colleghi con i quali lavorare bene, sinergicamente e sintonicamente, incrementando l’uno le energie dell’altro.

Bibliografia

- Bush R.A.B., Folger J.P.e Bush (2005) “La promessa della mediazione – l’approccio trasformativo alla gestione dei conflitti”, San Francisco, ed. Mondinuovivallecchi (2009);
- Hall Edward T. (1966) “La dimensione”, New York, ed. Bompiani (1968);
- Messinger Joseph “Il linguaggio del corpo rivelato”, ed. Pickwick (2018);
- Morineau Jacqueline, “Lo spirito della mediazione”, ed. FrancoAngeli (2003);
- Parkinson Lisa (2011), “La mediazione familiare – Modelli e strategie operative”, Bristol, ed. Erickson (2013)

Sitografia

<https://fengshuipretaporter.com/tag/attivita-yin-e-yang>
https://it.wikipedia.org/wiki/Feng_shui
<https://it.wikipedia.org/wiki/Prossemica>
<https://lamenteemeravigliosa.it/il-tono-di-voce-comunica/>
<https://lamenteemeravigliosa.it/psicologia-del-colore-significato/>
<https://mariocatarozzo.it/wp-content/uploads/2013/10/La-gestione-della-comunicazione-in-mediazione.pdf>
<http://mediazionecoaching.net/laccoglienza-in-mediazione-familiare-il-setting-di-intervento/>
<https://www.ambientebio.it/permacultura/come-i-colori-delle-pareti-influenzano-lumore/>
<https://www.afcformazione.it/blog/tecniche-di-comunicazione/prossemica-le-4-distanze-interpersonali/>
<https://www.ar-net.it/primo-piano/virtu-cardine-del-mediatore>
<http://www.centrotandem.it/uncategorized/il-setting-della-mediazione-familiare/>
<https://www.communication.com/pensacreativo/tono-voce-importanza/>
<https://www.creativefengshui.it/guide-pratiche/feng-shui-e-colori/>^{1 1}
<https://www.linguaggiodelcorpo.it/linguaggio-del-corpo/>
<http://www.linguaggiodelcorpo.it/2011/10/20/prossemica/>
<http://www.crescita-personale.it/linguaggio-del-corpo/949/linguaggio-paraverbale-voce/3805/a>
<https://www.treccani.it/enciclopedia/prossemica/>¹
http://www.treccani.it/enciclopedia/prossemica_%28Universo-del-Corpo%29/