
All rights reserved - © copyright ACCADEMIADR

SPUNTI DI RIFLESSIONE

AREE CHIAVE PER LA VALUTAZIONE DELLE ABILITA' NEL CORSO DI UN PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

- Gestire il processo
- Gestire la relazione nella mediazione
- Gestione del contenuto
- Gestire il Sé

Gestire il processo di mediazione

1. Sostenere i principi chiave della mediazione durante tutto il processo
 - a) Riservatezza
 - b) Partecipazione volontaria al processo
 - c) Autodeterminazione
 - d) Imparzialità del mediatore
2. Gestisce efficacemente qualsiasi resistenza iniziale alla mediazione
3. Assicura ai partecipanti una chiara comprensione della struttura del processo e dei ruoli di mediazione
4. Se del caso, conferma che le parti hanno l'autorità di prendere decisioni in merito alla risoluzione dei problemi o identifica un processo adeguato in merito all'autorità di risoluzione.
5. Gestisce il processo di introduzione in modo rispettoso, equilibrato e chiaro accompagnando i partecipanti dall'incontro programmatico all'incontro di mediazione
7. Assiste i partecipanti nel processo di negoziazione, nel rispetto delle regole di base (dell'ascolto) e dell'andamento delle sessioni di mediazione
8. Utilizza abilità di ascolto riflessivo per dimostrare che il mediatore ha accuratamente catturato ciò che le parti stanno cercando di comunicare
9. Prende in considerazione i segnali verbali e non verbali per promuovere lo sviluppo della mediazione
10. Consente lo sviluppo della storia e del punto di vista di ciascun partecipante ponendo domande pertinenti, in particolare domande aperte, per incoraggiare le parti a parlare

11. Frequenta ed esplora le preoccupazioni dei partecipanti ed empatizza appropriatamente con i sentimenti
12. Adotta un ritmo che risponde alle necessità delle parti
13. Riassume e controlla prima di andare avanti
14. Aiuta le parti a utilizzare il tempo in modo produttivo quando non con il mediatore incoraggiandole a riflettere (ad es. chi non partecipa alla sessione separata)
15. Dimostra un uso appropriato delle riunioni congiunte e / o delle separate e rispetta la riservatezza in tutto
16. Gestisce l'impasse, la resistenza o il comportamento difficile
17. Affronta opportunamente i problemi di squilibrio di potere o controllo e gestisce le emozioni intense in modo appropriato
18. Permette ai partecipanti di esplorare e trovare la propria strada
19. Genera un'atmosfera di problem solving creativo e facilita le parti a creare soluzioni e lavorare per raggiungere un accordo.
23. Aiuta i partecipanti a costruire opzioni e ad ampliare il numero o la portata delle opzioni e lavora su opzioni, implicazioni e conseguenze ed evita l'impegno prematuro per le soluzioni
24. Incoraggia le parti a prendere le proprie decisioni
26. Aiuta i partecipanti a comprendere le conseguenze dei loro piani e ad esplorare e testare la realtà alternativa alla mediazione, usando BATNA, WATNA e test di realtà in modo tempestivo ed efficace
27. Se del caso, riunisce le opzioni in un accordo coerente
28. Facilita le parti a redigere i termini dell'accordo di mediazione
29. Nel caso in cui le parti non riescano a raggiungere un accordo, chiude il processo in modo appropriato

Gestire la relazione nella mediazione

1. Stabilisce e mantiene una relazione di fiducia rispettosa ed equilibrata con i partecipanti:
 - a) Creare un rapporto
 - b) Rispetto dei partecipanti
 - c) Incoraggiare il rispetto reciproco tra tutti i partecipanti
 - d) Essere obiettivi e imparziali nello stile
2. Imposta la scena e imposta il tono, appare rilassato, attento e sicuro del procedimento

3. È attento al comfort e alle esigenze delle parti e organizza le pause durante la sessione, se necessario
4. Trasmette energia, entusiasmo e calore personale
5. Stabilisce l'autorità del mediatore e comunica in modo sicuro, aperto, verbalmente e non verbalmente
6. Utilizza una serie di strategie di costruzione dei rapporti, come ad esempio l'adattamento dei termini utilizzati, l'adozione di un ritmo o un volume di parole per adattarsi al livello linguistico delle parti e il riconoscimento di comportamenti non verbali
7. Assicura che i segnali di ascolto non verbali (ad es. Postura, contatto visivo) siano di supporto ed equilibrati.
8. Dimostra neutralità attraverso la parità di trattamento delle parti e l'uso di un linguaggio non giudicante
9. Gestisce le interruzioni in modo efficace
10. Ricorda alle parti le regole di base concordate, se altri interventi sono inefficaci
11. Consente ai partecipanti di ascoltare le storie degli altri
12. Parafrasa, pone domande chiare e riassume per aiutare le parti a sentirsi ascoltate
13. Solleva le opportune domande tra le parti in merito a sentimenti e comportamenti specifici per incoraggiare l'espressione costruttiva delle emozioni e prevenire l'escalation del conflitto
14. Consente alle parti di sfogare le emozioni, pur mantenendo un ambiente sicuro, al fine di consentire progressi
15. Dimostra la comprensione della situazione di ciascuna parte e dei suoi sentimenti al riguardo
16. Incoraggia le parti a descrivere la loro comprensione delle dichiarazioni degli altri su sentimenti, bisogni e idee
17. Facilita espressioni di rimpianto e scuse tra i partecipanti
18. Incoraggia l'autodeterminazione dei partecipanti
19. Incoraggia le parti a concentrarsi sul futuro e, se del caso, a esplorare le loro relazioni future.

Gestione del contenuto della mediazione

1. Disegna lo sfondo e il contesto della situazione

-
2. Pone domande neutre e aperte per chiarire la situazione
 3. Esplicita non solo i fatti, ma anche le percezioni delle parti sulla situazione.
 4. Chiarisce e verifica la comprensione delle dichiarazioni di ciascuna persona.
 5. Pone domande che incoraggiano le parti a vedere la situazione e il conflitto, da una prospettiva più ampia, compreso il punto di vista dell'altra parte
 6. Riassume in modo efficace l'essenza delle storie e delle preoccupazioni delle parti
 7. Dimostra una buona comprensione delle esigenze di ciascuna delle parti e degli interessi sottostanti (sia tangibili che emotivi)
 8. Aiuta a chiarire e inquadrare i problemi in modo costruttivo
 9. Identifica e sottolinea problemi e interessi condivisi.
 10. Gestisce tatticamente lo scambio di informazioni con buoni risultati
 11. Se del caso, chiede alle parti di ottenere informazioni da altri professionisti (quali periti tecnici, commercialisti, notai...)
 12. Verifica con le parti che tutti i problemi siano stati esplorati in modo esauriente

Gestire il Sé

1. Rispetta i principi chiave della mediazione secondo il Codice etico
2. Dimostra la capacità di autogestirsi all'interno del processo
3. Dimostra una capacità di auto-riflettere sulle proprie prestazioni nella mediazione e la capacità di valutare realisticamente i propri punti di forza e di debolezza
4. Identifica eventuali questioni etiche rilevanti che potrebbero essere sorte nel caso
6. Identifica eventuali pregiudizi derivanti dall'esperienza personale e professionale attuale e precedente che potrebbero essere emersi
7. Gestisce eventuali feedback specifici ricevuti durante il corso

All rights reserved - © copyright ACCADEMIADR