



RIASSUNTO (SUMMARY)

note dal Manuale ISCT per il corso base in mediazione trasformativa,

adattate da C Mosca, 2020

In cosa consiste?

Il “riassunto” è un tipo di intervento del mediatore che consiste nel ricapitolare in punti essenziali (TEMI), a beneficio delle parti, quanto le stesse si sono dette o quanto è avvenuto nel corso della precedente fase di conversazione.

- Il riassunto è rivolto a tutte le parti (non solo ad una, come il rispecchiamento);
- non si tratta semplicemente di ripetere quanto è stato detto, ma piuttosto di enucleare i temi affrontati (es. *“Mi pare che abbiate toccato sia la questione dei canoni in arretrato [TEMA 1] sia quella dei rumori che di sera disturbano gli altri inquilini [TEMA 2]”*);
 - ciascun tema include tutte le relative questioni che sono emerse *“... quanto ai canoni, oltre alla c.d. sorte capitale è emerso che ci sarebbero anche gli interessi da considerare”*);
 - per ciascun tema il mediatore dà conto dei punti in cui le parti sembrano essere d'accordo e – soprattutto – dei punti dove NON sembrano d'essere d'accordo (es. *“... quanto ai canoni [TEMA 1] avete detto che siete d'accordo per tener conto della sola sorte capitale abbonando gli interessi se vengono pagati entro Natale; quanto ai rumori [TEMA 2] avete espresso invece opinioni alquanto diverse...”*);
 - relativamente ai punti dove le parti non sembrano essere d'accordo, il riassunto dà conto delle rispettive posizioni espresse (*“...per Lei infatti, sig. ... [POSIZIONE A su TEMA 2], l'accusa di far rumore è assolutamente infondata, deriva solo da maldicenze dei vicini e Lei si sente offeso per essere anche solo sospettato di esserne responsabile; per Lei invece [POSIZIONE B su TEMA 2], sig.ra ..., non può essere così perché non è possibile che tutti si lamentino e quindi del rumore deve per forza esserci e per Lei questa è una situazione che deve immediatamente finire”*);



- Il riassunto NON è *reframing* (ristrutturazione/riproposizione del discorso sotto altra prospettiva) o parafrasi interpretativa (questi sono considerati interventi distortivi che possono limitare l'autodeterminazione degli interlocutori), bensì tende a rispecchiare fedelmente quanto emerso nella precedente conversazione;
- Il riassunto è spesso seguito da un c.d. *check-in* (verifica di come le parti vogliono procedere) (*"Detto questo, cosa pensate di fare?"*).

A che serve il riassunto?

Nell'ottica trasformativa, il riassunto ha come obiettivo quello di supportare gli *shifts* (passi in avanti) che ciascun partecipante alla conversazione può fare sia in termini di c.d. *empowerment* (acquisizione di maggior confidenza sulle proprie forze e controllo della situazione), che di c.d. *recognition* (capacità di comprendere meglio le ragioni degli altri).

- *empowerment shifts*
 - sentendo la discussione riassunta per temi, ciascuna parte può aver più chiara la situazione, metter ordine nei dettagli e concentrarsi sulle cose che ritiene importanti;
 - sentendo riassunto il suo punto di vista per singolo tema, ciascuna parte può pensarci su, eventualmente rielaborando il proprio pensiero e decidendo se quanto detto meriti di essere ribadito, modificato o anche abbandonato;
 - avendo una visione più chiara dei temi in discussione, ciascuna parte può selezionare quel di cui vorrà parlare, e in che ordine;
 - avendo più chiari i punti di maggiore divergenza, ciascuna parte può decidere come affrontarli.
- *recognition shifts*
 - sentendo riassunto il punto di vista degli altri, ciascuna parte può capirli meglio;
 - ... e capirne magari le motivazioni sottostanti.



Effetti tipici

In genere il riassunto ha un notevole effetto sulle parti. Ricordatevi che, di regola, chi affronta una discussione conflittuale è in uno stato teso (il pensiero può correre più veloce delle parole e le parole possono uscire anche se non le vi vorrebbe averle pronunciate, ...). Il confronto tende conseguentemente a essere confuso, con linee di discorso che si accavallano, vengono prese e lasciate, dettagli che emergono sullo stesso piano di cose più importanti; possono esserci cose non dette, per interruzioni o altro.

In seguito ad un riassunto-

- spesso le parti cambiano l'oggetto della discussione o il modo di relazionarsi, cambiare tono, ... (e tutti questi possono essere indicatori di *shifts*);
- se detti cambi avvengono in maniera non prevista dal mediatore, è spesso buon segno: il riassunto è stato efficace ed ha effettivamente aiutato le parti a prendere delle decisioni senza che il mediatore abbia imposto il suo punto di vista.

Tempi e modi

Intervenendo per fare un riassunto il mediatore inevitabilmente concentra su di sé l'attenzione e così distoglie le parti da un confronto diretto. Peraltro, se fatto bene, il riassunto può avere quell'effetto di supporto agli *shifts* relativi ad *empowerment* e *recognition* visto sopra.

Qualche indicazione pratica:

- non abbiate ansia di fare un riassunto (ricordate che il ruolo del mediatore al riguardo è quello di aiutare le parti nella loro conversazione, non imporre il proprio punto di vista o cercar di capire – lui – la situazione):
 - non potete interrompere le parti, naturalmente;
 - mentre le parti si confrontano, tenete mentalmente conto delle cose via via che vengono dette, enucleando temi e posizioni delle parti (le "bolle con le gambe"). Potete prendere delle note scritte, a patto la cosa non vi distraiga dall'osservazione di quanto sta succedendo;
 - l'occasione di fare un riassunto si presenta, prima o dopo,
 - se le parti vi interrompono mentre state riassumendo, va bene così; se credete sia opportuno potete riprendere in un



secondo momento.

- cominciate con un commento generale su come si è svolto il confronto che volete riassumere (es. *“State discutendo di parecchie questioni che sembrano starvi particolarmente a cuore...”*);
- esplicitate lo scopo del vostro intervento, enfatizzando che volete contribuire alla discussione ma che ogni decisione è delle parti (es. *“magari è utile se cerco di riassumere quel che è emerso, i punti in cui siete d’accordo e quelli in cui invece non siete d’accordo... così poi voi possiate decidere cosa fare”*);
- Rivolgetevi alternativamente a ciascuna parte - ma rivolgendosi direttamente all’interessato (*“Lei, sig. ... ha detto che...”*) non indirettamente (*“il sig ... ha detto che...”*), magari guardando l’altra parte o nel vuoto;
- Non fate rispecchiamenti seriali;
- Usate per quanto possibile le parole utilizzate dalle parti e cercate di non tralasciare o modificare (soprattutto intenzionalmente) quanto è stato detto/fatto (l’espressione di una parte può infatti essere anche non verbale).
 - la cosa più importante è che il riassunto non abbia l’intento di smussare gli angoli, addolcire le cose, edulcorare espressioni anche urticanti che sono stati dette, sollecitare *shifts*, ...
 - ... anzi, nel riassunto i punti di dissenso debbono essere evidenziati, per come sono emersi
- ricordate di organizzare il riassunto per temi:
 - NON ripercorrete cronologicamente i discorsi fatti
 - cercate piuttosto di identificare le questioni più rilevanti che sono state trattate;
- alla fine, ridate la palla alle parti:
 - spesso basta fare una pausa alla fine del riassunto perché le parti ricomincino spontaneamente a discutere;
 - Se questo non avviene, potete invitare alla discussione (sempre in modo da dar l’idea di imporre voi l’agenda) (*“Es. Alla luce di quanto detto, come pensate ora valga la pena di organizzare la discussione?”*).