

Mediare in azienda

Abstract

Di mediazione si parla tanto e in tutti i modi: mediazione familiare, mediazione civile e commerciale, mediazione penale, mediazione interculturale, mediazione linguistica, ecc. Ma la mediazione esiste o è solo una parola, peggio, una moda? È la domanda che mi sono posto quando ho deciso di fare una ricerca dottorale sulla mediazione.

Innanzitutto, bisogna dire che la mediazione non si applica solo ai conflitti. Eppure, nella mente di molti, vi è associata. In effetti, vi ci ricorre spesso quando la comunicazione è fortemente compromessa mentre potrebbe prevenire tanti conflitti. Questo vale anche in ambito organizzativo dove pratico la mediazione sia in Francia che in Italia. I conflitti aziendali sono numerosi. Possiamo distinguerne tre tipi principali:

1. I conflitti con il mondo esterno all'azienda (clienti, fornitori, partner, amministrazione ...)
2. I conflitti tra il datore di lavoro e i lavoratori subordinati.
3. I conflitti tra colleghi e specialmente quelli che coinvolgono l'intera equipe

Anche se la mediazione può applicarsi a questi tre tipi di conflitti, si applica in realtà soprattutto alla terza categoria di conflitti. È una pratica ancora molto marginale ma in evoluzione, specialmente in Francia.

Mediare in azienda presuppone almeno tre tipi di competenze:

1. Essere formato alla mediazione. Non ci si inventa mediatore. La mediazione presenta dei rischi ed è importante sapere quando è meglio non mediare.
2. Conoscere il mondo aziendale in generale
3. Conoscere l'azienda in cui si interviene, la sua cultura, i suoi valori.

Condizione

In questo incontro, propongo di dare alcune indicazioni sulla mediazione in generale in quanto se ne sente parlare molto, ma pochi sanno veramente cos'è. Porterò successivamente l'attenzione sugli aspetti specifici della mediazione aziendale e sulle condizioni nelle quali può essere proposta. Dopo questa presentazione, vorrei che il seguito dell'incontro fosse interattivo e lo condurrò in coerenza sia con l'approccio NDI che con i valori della mediazione.

Chi sono

Thierry Bonfanti: sono psicologo e psicoterapeuta di origine francese. Mi sono laureato a Parigi alla Sorbona nel 1985. Mi sono formato alla psicoterapia seguendo la scuola della Non-Direttività Interveniente (NDI) creata da Michel Lobrot e sono promotore di questo approccio in Italia. Ho fatto un dottorato sulla mediazione in cotutela con l'Università di Bretagna Occidentale in Francia e l'Università Cattolica di Milano. Ho avuto incarichi importanti nell'ambito della formazione alla gestione dei conflitti con aziende quali la Air France. Pratico la mediazione in diversi ambiti (penale, familiare, interculturale, sociale, aziendale) e l'ho insegnata in diverse università italiane e straniere (Strasburgo, Trento, Verona, Toronto, ISPI di Milano).