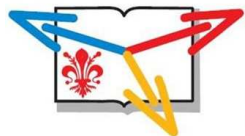


# Corso aggiornamento mediatori



Fondazione  
dei Dottori  
Commercialisti e degli  
Esperti Contabili di Firenze

## PILLOLE DI FORMAZIONE QUOTIDIANA

### PER MEDIATORI PROFESSIONISTI



**3 Giugno (9.30-19.30)**

**16 Settembre (9.30-19.30)**

**2 novembre (9.30-19.30)**

**16 dicembre (9.30-19.30)**

I 4 moduli (di nove ore ciascuno) che vi proponiamo sono incontri di una giornata l'uno pensati per fornire strumenti agili, semplici e potenti per accrescere l'efficacia professionale nella conduzione dei processi di mediazione e nel governo delle relazioni in genere.

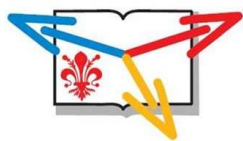
Intendono infatti rendere visibile ed esplicito ciò che è sotteso a quanto il mediatore, nell'ambito del protocollo previsto per la mediazione, già fa per lo più inconsciamente, seguendo il suo intuito o comunque ricorrendo alle sue spontanee attitudini personali e umane.

L'intento è, in generale, quello di sviluppare la sensibilità ai fattori che entrano in gioco nella guida di una relazione, per di più complessa qual è la mediazione; più precisamente si tratta di allenare, affinare e perfezionare abilità in certo modo già messe in esercizio, e tuttavia identificandole, segmentandole, comprendendone il senso in relazione agli obiettivi, in modo da assimilarle a fondo, da integrarle tra loro e da scoprirne le potenzialità: saper vedere cosa si sta facendo e con quale obiettivo la si fa mentre la si fa, permette di intervenire sulla realtà con maggiore efficacia ed incisività; oltre al fatto che in tal modo possiamo mirare meglio, comparare i risultati attesi con quelli ottenuti ed eventualmente, quindi, apportare correzioni alle nostre strategie là dove pensiamo di aver fallito o di non avere ottenuto il successo nella misura che avremmo desiderato.

Quando le cose funzionano da sé, non c'è motivo di intervenire analiticamente, ma quando la complessità cresce o quando non siamo soddisfatti del tutto del nostro lavoro e abbiamo il sentore che si sarebbe potuto fare meglio, allora un approccio più attento ai processi e ai fattori che li rendono più governabili e più efficaci diventa indispensabile. E' una semplice questione di apprendimento: il punto chiave non è non fare errori – non darsi la possibilità di farli equivarrebbe a chiudere la nostra creatività operativa in una gabbia procedurale e ripetitiva a fronte di una realtà in continuo movimento, questo sì un errore imperdonabile - ma fare degli errori un'occasione di apprendimento; e quest'ultimo non è possibile se non si connettono azioni specifiche a obiettivi specifici.

*Ente abilitato a tenere Corsi di Formazione  
per il Ministero della Giustizia ai sensi del D.Lgs 28/2010 e D.M. 180/2010.  
Iscritto presso il Registro degli Enti Formatori al n. 54 P.D.G. 01/10/2009*

# Corso aggiornamento mediatori



Fondazione  
dei Dottori  
Commercialisti e degli  
Esperti Contabili di Firenze

## CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

- Proprio allo scopo di esplorare tali connessioni è finalizzata la struttura didattica di ogni modulo che prevede, infatti, esercizi, dimostrazioni ed elaborazioni di gruppo.
- Gli strumenti che vi mettiamo a disposizione con i moduli sono tratti dalla Programmazione Neurolinguistica, dalla Pragmatica della comunicazione di Watzlavick e dalla teoria della Gestalt. Si tratta di una strumentazione ampiamente collaudata da più, ormai, di 40 anni, il che non costituirebbe di per sé un pregio se non fosse che essa non solo continua ad applicarsi con successo in molteplici campi della comunicazione – dalla terapia allo sviluppo organizzativo, dall’antropologia alla mediazione interculturale - ma trova inoltre conforto teorico anche nelle tesi delle odierne neuroscienze. E’ dunque con il convincimento di poter fare davvero qualcosa di utile per voi che ve la proponiamo.
- La forma in “pillole” vuole invece coniugare il rigore metodologico di quest’approccio con la disponibilità di tempo dei professionisti e consentire un’acquisizione flessibile degli strumenti: i moduli, infatti, pur essendo articolati in un percorso preciso e strutturato, possono essere fruiti separatamente.

### **DATE CORSI:**

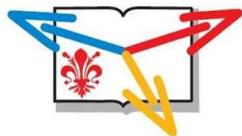
<b><u>3 Giugno (9.30-19:30):</u></b>	<b>Mapa e territorio</b>
<b><u>16 Settembre (9.30-19:30):</u></b>	<b>Accedere all’altro e alla relazione con l’altro</b>
<b><u>2 novembre (9.30-19:30):</u></b>	<b>Conoscere e guidare tramite le domande</b>
<b><u>16 dicembre (9.30-19:30):</u></b>	<b>Il modellamento dei mediatori eccellenti nel processo di mediazione</b>

### **COSTI:**

- Ciascun modulo 120€
- 2 moduli 200 €
- corso completo (4 moduli) 400€

### **DOCENTI:**

- **Dott. Giacomo Guastalla**
- **Dott. Simone Scenarelli**



## Mappa e territorio

*“Sebbene non esista un mondo se non in quanto è raffigurato, tuttavia nessuna raffigurazione è il mondo...”*

Obiettivo generale di questa giornata è aiutare i partecipanti a riconoscere l’impatto su di sé e sugli altri di differenti visioni della realtà e dei problemi in vista della loro gestione e utilizzo nella guida del processo di mediazione. Sebbene, infatti, “La mappa non è il territorio” sia un principio ormai talmente noto nell’ambito della comunicazione da apparire quasi scontato, decisamente meno scontato è però viverlo davvero, farlo proprio, e accoglierlo nei suoi risvolti comportamentali per la pratica professionale.

L’incontro intende quindi, attraverso l’impiego di esercitazioni e simulazioni, dare un contributo allo sviluppo di un atteggiamento improntato a un ascolto davvero attivo, alla curiosità per il mondo dell’altro, al riconoscimento delle emozioni e all’accoglimento anche di confusione e incertezza quali importanti segnali e risorse per la comprensione di ciò che si sta giocando nella relazione tra le parti in gioco e per l’esercizio di una guida flessibile del colloquio.

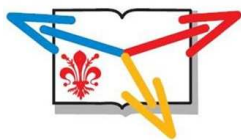
### Contenuti:

- Il senso del principio “la mappa non è il territorio”;
- I presupposti impliciti di opinioni, valutazioni e comportamenti e le operazioni mentali che li sorreggono;
- Vantaggi e svantaggi degli stereotipi culturali, dei loro effetti, della loro rigidità e resistenza;
- Modi di connettere e significati strutturati: il concetto di “pattern” e la sua operatività;
- Il cambiamento comportamentale all’interno del medesimo pattern e il cambiamento di pattern: il conflitto come risultato della confusione tra livelli logici;
- I segnali che evidenziano l’incontro tra pattern diversi e il loro utilizzo;
- Come gestire un pattern: atteggiamenti collusivi e atteggiamenti generativo-evolutivi;
- La mediazione come costruzione di significati compresi e condivisi.

### Metodo:

esercitazioni in piccoli gruppi e in plenaria;  
dimostrazioni in plenaria;  
feed-back e discussioni di gruppo;  
brevi cornici teoriche

**Costo del corso: 120 €**



## Accedere all'altro e alla relazione con l'altro

*"Attraverso gli occhi dell'altro..."*

Obiettivo di questa giornata è mettere a fuoco e allenare uno strumento che, se usato consapevolmente, arricchisce la visione dell'altro e della relazione con l'altro con le informazioni derivanti da una pluralità di punti di vista. Il modulo avrà carattere fortemente esperienziale: si procederà con una serie di esercizi volti a mostrare come l'attraversamento ed il passaggio da una "posizione percettiva" all'altra, consenta di aggiungere progressivamente informazioni nuove al quadro d'insieme; una condizione che si rende necessaria soprattutto laddove le relazioni sembrano bloccate e non si vedono, apparentemente, vie d'uscita.

L'intento è di giungere ad una comprensione più approfondita, sia del vissuto di ciascuna delle persone coinvolte nella relazione sia di quest'ultima, in modo tale da acquisire maggiori risorse per far evolvere positivamente la relazione stessa.

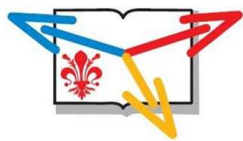
La giornata si svilupperà con un'esposizione del concetto di "posizioni percettive" poi con degli esercizi volti a illustrarlo in termini generali per poi proseguire con esercizi sull'impiego delle posizioni percettive in ambito negoziale.

### CONTENUTI:

#### - I tratti distintivi delle posizioni percettive:

- La prima posizione e l'inconsapevolezza del fare;
- La posizione meta e la riflessione sul fare;
- La seconda posizione e l'incontro con l'altro: l'empatia;
- La terza posizione e l'osservazione della relazione me/altri: cosa gioco io nella relazione con l'altro? Qual è il mio obiettivo? In che modo gli altri mi rispondono? Qual è il loro obiettivo?
- La quarta posizione: come funziona questa relazione? Qual è il suo obiettivo? Cosa permette di ottenere alle persone coinvolte (o cosa evita che le persone perdano)?
- La risoluzione di un conflitto tramite le posizioni percettive
- Diagnosi di una relazione tramite le posizioni percettive
- Le posizioni percettive e la mediazione

# Corso aggiornamento mediatori



Fondazione  
dei Dottori  
Commercialisti e degli  
Esperti Contabili di Firenze

CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

## **OBIETTIVI DEGLI ESERCIZI:**

- 1) far sperimentare le posizioni percettive, le loro differenze, il loro utilizzo nelle relazioni;
- 2) mostrare la possibilità di risolvere una situazione conflittuale attraverso l'impiego delle posizioni percettive;
- 3) evidenziare le potenzialità dell'uso delle posizioni percettive nella negoziazione dei conflitti;
- 4) evidenziare le possibilità d'impiego delle posizioni percettive nella mediazione

## **Metodo:**

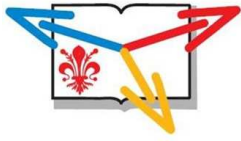
lavoro ed elaborazioni di gruppo;

esercitazioni pratiche (di cui alcune con ripresa in TVCC);

feed-back e discussioni in plenaria;

esposizioni teoriche

*Costo del corso: 120 €*



## CONOSCERE E GUIDARE TRAMITE LE DOMANDE

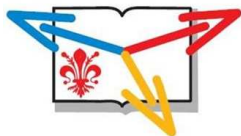
*“Per capire che una risposta è sbagliata, non occorre un’intelligenza eccezionale, ma per capire che è sbagliata una domanda ci vuole una mente creativa”*

Obiettivo generale del modulo è sviluppare l’arte del fare domande, un’abilità essenziale per il mediatore e tuttavia non sempre semplice da esercitare. Per molteplici motivi:

- perché occorre naturalmente sapere cosa chiedere e a che scopo;
- perché le domande orientano l’attenzione e quindi guidano in una direzione o in un’altra l’interlocutore;
- perché le domande non servono solo a sapere, ma influiscono sulla relazione tra le parti e su quella mediatore/parti;
- perché per ogni domanda c’è un tempo adatto ed uno inadatto: non sono sempre opportune tutte le domande;
- perché le domande sono classificabili secondo una tipologia molto articolata;
- perché la credibilità del mediatore si gioca molto anche su come procede con il domandare.

Occorre dunque sapere cosa chiedere e a che scopo, quando chiedere, come chiedere. Questo modulo intende entrare nel tema in modo molto concreto e operativo, prima con una classificazione delle domande e dei relativi obiettivi e poi con esercizi dal vivo. L’intento è quello, facendo vedere gli effetti ed evidenziandone gli obiettivi, di stimolare la riflessione dei partecipanti sull’uso delle domande nella mediazione **senza**, con ciò, fornire loro un modello.

# Corso aggiornamento mediatori



Fondazione  
dei Dottori  
Commercialisti e degli  
Esperti Contabili di Firenze

CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

## Contenuti

- La tipologia delle domande e i loro obiettivi:
  - domande aperte e chiuse;
  - domande di esplorazione (sulla relazione, sugli interessi, sulle esperienze, sul vissuto);
  - domande di precisione (metamodello)
  - domande facilitatrici della comunicazione (reciproche, speculari, circolari);
  - domande di pattern (sulle convinzioni, sui valori, sulle connessioni alla base delle valutazioni)
  - domande epistemologiche (sulle esperienze che fondano le convinzioni)
- Gli effetti relazionali delle domande;
- L'uso delle domande per costruire punti di stabilità e di accordo nella relazione tra le parti (la riformulazione e la verifica, la ricontestualizzazione);
- Le condizioni di comunicazione e la legittimità delle domande.

## Metodo:

esercizi in piccoli gruppi;

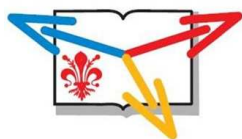
lezioni frontali;

lavoro ed elaborazione di gruppo;

feed-back e discussioni in plenaria

*Costo del corso: 120 €*





## Il modellamento dei mediatori eccellenti nel processo di mediazione

*“È la mancanza di cura nelle piccole cose che ci fa compiere gli errori più grandi...”*

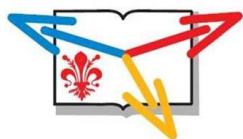
Obiettivo generale di questa giornata è aiutare i partecipanti a identificare e a comprendere il senso degli aspetti specifici che caratterizzano e motivano “il fare e l’essere” del mediatore eccellente nel suo concreto operare. A questo fine, nell’incontro, che dà per acquisita la conoscenza della peculiare posizione del mediatore e del protocollo che la caratterizza, si tratteranno alcuni aspetti essenziali relativi alla relazione mediatore/processo di mediazione, e precisamente:

- ✚ la messa a fuoco e la condivisione delle abilità necessarie a svolgere il ruolo di mediatore;
- ✚ il riconoscimento “dal vivo” di tali abilità e della loro messa in esercizio in connessione con ogni fase del processo di mediazione;
- ✚ le strategie decisorie (cosa fa e dice, quando, come e perché) del mediatore e i loro “inneschi” situazionali;
- ✚ il riconoscimento di uno specifico “mind set” proprio del mediatore e di ciò (convinzioni, valori, consapevolezza del proprio ruolo) che lo rende concretamente possibile;
- ✚ il riconoscimento di eventuali “impasse” nella conduzione del processo e delle modalità (comportamentali e linguistiche) utilizzate per uscirne;
- ✚ il riconoscimento di eventuali pattern (ad esempio causa/effetto, escalation, reciprocità) che caratterizzano la relazione tra le parti coinvolte nel processo e delle risorse utili a farla evolvere.

In pratica i partecipanti dovranno ricavare, dall’osservazione e da opportune interrogazioni dell’operatività di un mediatore eccellente, un modello flessibile utile a supportare e a orientare la propria pratica di mediatori. Tale lavoro consentirà inoltre a ciascun partecipante di rilevare i propri punti di forza e di fragilità nella conduzione del processo.



# Corso aggiornamento mediatori



Fondazione  
dei Dottori  
Commercialisti e degli  
Esperti Contabili di Firenze

CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

Ciò comporterà l'articolazione della giornata in tre parti:

- la prima finalizzata a mettere a punto le abilità che i partecipanti ritengono necessarie a svolgere il ruolo di mediatore in relazione ad ogni fase del processo;
- la seconda finalizzata ad analizzare l'eccellenza del mediatore, a segmentarne gli aspetti, a identificare la sua strategia decisoria: cosa dice e fa, con che obiettivo fa e dice quel che fa e dice, cosa (valutazioni, convinzioni, consapevolezza di ciò che sta accadendo nel processo e di ciò che può essere utile immettervi per raggiungere l'obiettivo) gli consente di fare quel che fa e dice.
- La terza finalizzata a comparare gli elementi tratti dall'analisi con la propria esperienza al fine di individuare delle regolarità comportamentali, delle indicazioni utili a indirizzare e a "stabilizzare" i propri "stati interni", e, di qui, definire uno schema generale metodologico applicabile e declinabile nelle diverse situazioni contingenti.

## Metodo:

lavoro ed elaborazioni di gruppo

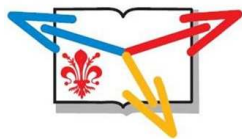
osservazione e interrogazione del mediatore e del suo "modus operandi" (con ripresa TVCC);

brevi inquadramenti teorici

sintesi e schematizzazione

*Costo del corso: 120 €*

# Corso aggiornamento mediatori



Fondazione  
dei Dottori  
Commercialisti e degli  
Esperti Contabili di Firenze

CORSI DI SPECIALIZZAZIONE

## Iscrizioni:

Per le prime trenta pre-iscrizioni che perverranno alla Segreteria della Fondazione (e.mail: prenotazioni@fdcec.fi.it) sarà inviata una conferma via e.mail, dopo il ricevimento della quale dovrà essere effettuato il bonifico e inviato entro 2 giorni (dal ricevimento della e.mail di conferma della pre-iscrizione) alla Segreteria della Fondazione altrimenti la pre-iscrizione non verrà presa in considerazione.

*Il bonifico dovrà essere effettuato solo dopo aver ricevuto la conferma di essere fra le prime 30 e mail pervenute alla Segreteria della Fondazione per la pre-iscrizione.*

## Dati per bonifico

Fondazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Firenze - Viale Spartaco Lavagnini 42 – 50129 Firenze - Tel. 055 3910930 - Fax. 055 3910931 - Codice Fiscale: 94131250485 - Partita IVA: 05658380489 - Banca del Credito Cooperativo di Cambiano – IBAN: IT 60 E 08425 02803 000030556443

Il costo del corso è di € 120 per ogni modulo, 200 € due moduli, 400 € per l'intero percorso (indicare nella causale: nome, cognome e denominazione del corso).

**Il Corso si svolgerà nei seguenti giorni**

**presso la sede della Fondazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Firenze, viale Spartaco Lavagnini 42.**

Il Corso è valido ai fini della Formazione Professionale Continua dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e per l'aggiornamento dei mediatori abilitati. E' stato richiesto l'accreditamento per gli Avvocati.