



**mediando**

# Mediazione e Negoziazione dei **Conflitti**

## **Percorso Formativo Annuale**

---

per implementare  
competenze professionali e  
personali

*Il conflitto è un aspetto che caratterizza la nostra vita e può essere, se gestito, una leva importante di crescita e cambiamento.*

## Idea Progettuale

### FINALITA' DEL CORSO

- Potenziare le capacità personali di relazione con gli altri e con se stessi.
- Implementare gli strumenti relativi all'analisi, gestione e mediazione di conflitti interpersonali.

### DESTINATARI

- Persone interessate ad approfondire la conoscenza degli strumenti di analisi e gestione dei conflitti interpersonali.
- Responsabili e coordinatori che gestiscono personale all'interno di aziende.
- Operatori che lavorano nell'ambito dei servizi socio-sanitari ed educativi, della relazione d'aiuto.
- Operatori che lavorano nell'ambito olistico e del benessere.

### TEMPI

Il percorso formativo si articola in 10 moduli a cadenza mensile della durata di 12 ore ciascuno. I moduli si svolgeranno a cadenza mensile: il sabato dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.30. La domenica dalle 9.30 alle 13.30.

Il monte ore complessivo è di 120 ore.

La formazione sarà integrata da un'attività di tutoraggio per elaborare una tesina finale.

Al fine di conseguire l'attestato di frequenza e il materiale relativo al corso è necessario:

- Seguire almeno 70% del monte ore d'aula.
- Elaborare e discutere una tesina sui temi afferenti al corso, concluso il corso di 10 moduli.

**Il corso avrà inizio con un numero minimo di partecipanti.**

## METODOLOGIA

La formazione si basa su un approccio interattivo, che promuove la partecipazione del gruppo attraverso role-playing ed esercitazioni, simulazioni di mediazione, tecniche e improvvisazioni teatrali, proiezioni di video, meditazioni guidate.

### Modulo 1 - IL CONFLITTO INTERIORE

**Dott.ssa Federica Rinaldi - Psicologa e Psicoterapeuta**

#### Argomenti

- Cos'è il conflitto
- Elementi del conflitto interiore
- Il ruolo delle emozioni nel conflitto
- Emozioni primarie e secondarie
- Cosa accade nel nostro cervello, centri emotivi ed esecutivi (il ruolo dell'amigdala e dei lobi prefrontali)
- Sequestro emotivo e padronanza di sé (reazioni distruttive e autocontrollo)
- L'espressione delle emozioni
- Le emozioni che possono presentarsi in mediazione
- La relazione fra emozioni, pensieri, comportamenti

### Modulo 2 - LE FIGURE GENITORIALI: Laboratorio evolutivo 1

**Dott.ssa M. Antonietta Milazzo - Psicologa e Psicoterapeuta**

#### Argomenti

- Introduzione alla Teoria dell'Attaccamento come base delle nostre relazioni affettive
- Le basi della Personalità e il Carattere
- Integrare le diverse funzioni e sviluppare le risorse

## Modulo 3 - L'ASCOLTO ATTIVO ED EMPATICO

**Dott.ssa Francesca Vaccari - Mediatrice familiare e sociale**

### **Argomenti**

- Le barriere comunicative
- I filtri che influenzano l'ascolto
- Aprirsi all'altro (accoglienza, accettazione, incontro)
- L'ascolto attivo (attenzione, presenza, individuazione del messaggio-chiave)
- Ascoltare il corpo (vedi messaggi di gradimento e rifiuto)
- L'ascolto empatico (individuazione e rimando dei vissuti emotivi e dei bisogni)
- Le domande importanti (specificazione, raccolta informazioni, domande aperte e chiuse)
- Parafrasare, rispecchiare, chiarire, riassumere

## Modulo 4 - IL CONFLITTO INTERPERSONALE

**Dott. Samuele Mollicone - Psicologo e Mediatore aziendale e scolastico**

### **Argomenti**

- La dinamica proiettiva come passaggio dal conflitto interiore al conflitto interpersonale
- Come nasce il conflitto interpersonale
- Differenza di mappe, valori, interessi, bisogni
- Varie tipologie di conflitto
- Soggetti del conflitto
- Fasi del conflitto

## Modulo 5 - LA COMUNICAZIONE EFFICACE

**Dott. Samuele Mollicone - Psicologo e Mediatore aziendale e scolastico**

### **Argomenti**

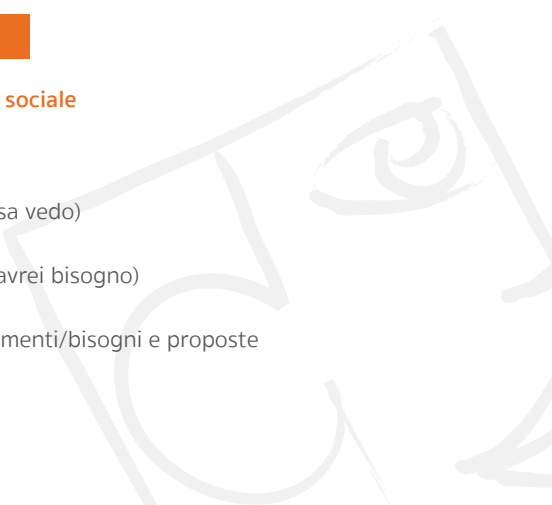
- Il concetto di mappa
- La costruzione della mappa (cancellazione, distorsione, generalizzazione)
- I livelli della comunicazione (verbale, para-verbale e non verbale)
- Sistemi rappresentazionali (visivo, auditivo, cinestesico)
- Segnali di gradimento e rifiuto

## Modulo 6- LA COMUNICAZIONE SENZA VIOLENZA

**Dott.ssa Francesca Vaccari - Mediatrice familiare e sociale**

### **Argomenti**

- Discernere l'osservazione dei fatti dal giudizio (cosa vedo)
- Esprimere il proprio vissuto emotivo (cosa sento)
- Esprimere i propri bisogni (cosa desidero/di cosa avrei bisogno)
- Aprirsi alla negoziazione e formulare richieste
- Facilitare nell'altro l'espressione di emozioni/sentimenti/bisogni e proposte



## Modulo 7 - LA FAMIGLIA INTERIORE: laboratorio evolutivo 2

**Dott.ssa Marina Gabellini - Psicologa e Gestalt Counselor**

### **Argomenti**

- Gli ordini dell'aiuto secondo una prospettiva sistemica
- L'immagine primordiale dell'aiutare: genitori e figli
- Onorare i genitori e gli antenati: le costellazioni famigliari

## Modulo 8 - MEDIAZIONE e NEGOZIAZIONE parte 1

**Dott.ssa Marcella Stermieri - Mediatrice familiare e civile commerciale**

### **Argomenti**

- Cos'è la mediazione dei conflitti e la negoziazione
- Il ruolo del mediatore
- Fasi della mediazione:
  - Ammissione del problema
  - Raccolta dei dati
  - Definizione congiunta dei problemi

## Modulo 9 - MEDIAZIONE e NEGOZIAZIONE parte 2

**Dott.ssa Marcella Stermieri - Mediatrice familiare e civile commerciale**

### **Argomenti**

- Fasi della mediazione (segue):
  - Comprensione profonda dei bisogni delle parti
  - Creazione di opzioni
  - Ridefinizione delle posizioni iniziali
  - Contrattazione
  - Stesura dell'accordo

## Modulo 10 - TIPOLOGIE DI MEDIAZIONE

**Dott.ssa Martina Esposito - Mediatrice familiare e sociale**

### **Argomenti**

- Limiti e risorse della mediazione
- Mediazione diretta e indiretta
- La fantastica/migliore/peggiore alternativa alla negoziazione (FATNA/BATNA/WATNA)
- Tipologie di mediazione: familiare, civile-commerciale, sociale, scolastica, aziendale

**Per informazioni su modalità di iscrizione e costi,  
chiamare il numero 3890929342 o scrivere a: [segreteria@mediandoweb.com](mailto:segreteria@mediandoweb.com)**



## Mediando

MEDIANDO s.c.a.r.l.

Via Ganaceto 115 - 41121, Modena

tel. / fax +39 059 254514

tel. 389 0929342

p.iva 03138520360

mail: [segreteria@mediandoweb.com](mailto:segreteria@mediandoweb.com)

[www.mediandoweb.com](http://www.mediandoweb.com)



**mediando**  
CONFLITTOASCOLTOCONFRONTO