

2015



ASSOCIAZIONE EQUILIBRIO & R.C.

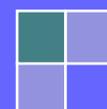
## CAMERA DI COMMERCIO DI BELLUNO

*Corso teorico pratico di aggiornamento per mediatori in  
materia civile e commerciale*

*(ex art. 18, co. 2, lett. g, del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180 e  
successive modifiche)*

**TECNICHE DI COMUNICAZIONE AVANZATE  
E FORMULAZIONE EFFICACE DELLE  
DOMANDE IN MEDIAZIONE :**

**TEORIA E PRATICA  
(9 ORE)**



## **L'ASSOCIAZIONE EQUILIBRIO & R.C.**

L'Associazione Equilibrio & Risoluzione dei Conflitti, nata nel 1996, è il primo ente italiano che si occupa dello sviluppo e della creazione di sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie ad ampio raggio (mediazione civile e commerciale, negoziazione, arbitrato, mediazione in ambito sociale, educativo, organizzativo, ambientale e urbanistico, attraverso la ricerca, la formazione, la consulenza e la creazione di servizi di mediazione.

L'Associazione Equilibrio è un ente accreditato (iscritta con il numero 8) dal Ministero della Giustizia a tenere corsi di formazione per mediatori ai sensi del D. Lgs 28/10 e del DM 180/10.

Il presente corso si propone, dal punto di vista teorico, di fornire il necessario aggiornamento in relazione alle novità normative in materia di mediazione. Dal punto di vista pratico, l'obiettivo è quello di lavorare sui principali strumenti del mediatore per affrontare le nuove sfide e le nuove tendenze.

Il corso si propone di agire non soltanto sulla sfera delle conoscenze, ma anche, e soprattutto, su quella dei comportamenti, facendo ricorso a modalità formative in grado di favorire uno stile di apprendimento incentrato sull'esperienza quale principale, seppure non esclusiva, leva formativa.

## **PROGRAMMA DEL CORSO**

### **Approfondimento sulle tecniche di comunicazione (Modulo I della durata di quattro ore)**

**Giovedì 16 luglio dalle 14.30 alle 18.30**

1. Tecniche di comunicazione avanzate in mediazione: come ottenere, processare e comunicare in modo efficace con le parti
2. Facilitare gli scambi comunicativi tra le parti
3. La comunicazione non verbale
4. La persuasione

#### **Associazione Equilibrio & R.C.**

Sede operativa: Via Serena 1/L (40127) Bologna; Sede legale: Via Curiel 3/C (40134) Bologna  
Tel: (+39) 051 615 46 98 e-mail: [ass.equilibrio@tin.it](mailto:ass.equilibrio@tin.it) [www.ass-equilibrio.it](http://www.ass-equilibrio.it)

# **La formulazione efficace delle domande per individuare le reali esigenze delle parti in mediazione. Modulo avanzato con modalità supervisione**

**(Modulo II della durata di cinque ore)**

**venerdì 17 luglio dalle 09.00 alle ore 14.00**

1. L'incidenza della forma, il timing e l'opportunità delle domande sull'efficacia dell'intervento del mediatore
2. I tipi di domande più utili per comprendere la mappa del conflitto delle parti.
3. La scelta strategica a seconda degli obiettivi in ogni fase della procedura
4. L'importanza della sequenzialità delle domande. Le domande circolari in azione
5. Esercitazioni pratiche

## **RESPONSABILE SCIENTIFICO:**

### **Avv. Ana Uzqueda**

Avvocato in Italia e in Argentina, dal 1994 si occupa professionalmente della ricerca, formazione e consulenza nell'ambito della gestione dei conflitti, negoziazione e mediazione in ambito civile, commerciale e aziendale (mediazione organizzativa).

-Ha creato il primo centro pubblico di mediazione a Buenos Aires presso l'ufficio dell'Ombudsman (difensore civico), nel 1994 e del quale è stata Direttrice fino al dicembre del 1997.

-Docente nel Primo Corso di formazione per formatori in mediazione (civile, commerciale, sociale e scolastica) per l'Università di Barcelona, Facoltà di Economia, (165 ore di lezione).

-Dal 1998 vive in Italia e si occupa della ricerca, la consulenza e formazione di professionisti in negoziazione, mediazione, conciliazione e gestione dei conflitti.

- Ha tenuto oltre 1.200 corsi per diversi ordini professionali, Università e le più importanti Camere di Commercio italiane ed è considerata tra i maggiori esperti in materia.

-Docente di Tecniche di Mediazione Commerciale e Supervisore di Mediatori Commerciali in Svizzera dal 2004

-Ha impartito corsi in materia di negoziazione per diverse associazioni di categoria, ordini professionali, università e aziende private, tra cui Confindustria Nazionale, Confindustria Biella, Anaci, Tecnocasa, Ordine dei Dottori commercialisti ed esperti contabili di Roma e Università di Bologna.

-Docente e di tecniche di negoziazione e di gestione dei conflitti nelle organizzazioni presso il primo Corso di Alta Formazione in gestione del Conflitto e Risoluzione delle Controversie in Sanità (CAF-CRCS) organizzato dal CIRSIFID-Università di Bologna (2014-2015)

-Docente di Tecniche di Mediazione Commerciale presso il Master organizzato dall'Università Pompeu Fabra, Barcellona, Spagna, dal 2013.

### **Associazione Equilibrio & R.C.**

Sede operativa: Via Serena 1/L (40127) Bologna; Sede legale: Via Curiel 3/C (40134) Bologna

Tel: (+39) 051 615 46 98 e-mail: [ass.equilibrio@tin.it](mailto:ass.equilibrio@tin.it) [www.ass-equilibrio.it](http://www.ass-equilibrio.it)

- Docente di Tecniche di Gestione dei Conflitti nelle organizzazioni presso il Master organizzato dall'Università Pompeu Fabra, Barcellona, Spagna, dal 2014.
- Docente di Facilitazione dei conflitti commerciali presso il Master di Competenze Professionali per la Costruzione del Consenso, 2014/2015, organizzato dall'Università di Barcelona, IL3.
- E' stata docente di Mediazione Comunitaria e Commerciale presso il Master di Mediazione organizzato dall'Università di Barcellona (IL3), Spagna, durante undici anni, dal 2002 fino al 2013 (trasformato nel 2014 in Master di Competenze Professionali per la Costruzione del Consenso)
- Docente presso diverse Università (Università Jaume I di Alicante, Universidad Europea di Madrid, Universidad de Barcelona, Universidad Pompeu Fabra) e Ordini professionali spagnoli in tema di mediazione commerciale, dal 2010 (Valencia, Alicante, Elche, Castellon, Palma di Mallorca). Ha tenuto corsi e conferenze a Bilbao sulla gestione dei conflitti ed è stata relatrice invitata come esperta internazionale, al Forum Barcelona 2004.
- E' stata docente di tecniche di negoziazione, gestione dei conflitti e mediazione delle sette edizioni del Master in Mediazione e procedure ADR organizzati dalle Università di Siena e di Sassari tra il 2003 e il 2007.
- Docente invitata dall'Università Juárez Autónoma de Tabasco, Messico per la formazione dei funzionari e conciliatori giudiziali del Tribunale Superiore di Giustizia (2007).
- Dal 1997 insegna presso diversi enti pubblici e privati in Italia e all'estero (in particolare Ordini Professionali, Università e Camere di Commercio).
- Membro della Commissione di Studio sulla Mediazione presso il Consiglio Nazionale Forense (2009-2014); in precedenza è stata Membro del Gruppo di Studio sulla Mediazione della Scuola Superiore dell'avvocatura e della Commissione Tecnica sulla qualità della mediazione presso Unioncamere Nazionale.
- Ha impartito lezione in materia di mediazione nel programma di aggiornamento continuo per i magistrati dei Tribunali di Brescia (2013), Milano (2008) e Bologna (2015).
- Mediatrice del Servizio Internazionale di Mediazione della Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano. Nel 2013 ha preparato gli studenti dell'Università di Bologna che hanno partecipato alla prima competizione italiana in materia di mediazione organizzata dalla Camera Arbitrale della CCIAA di Milano (relativa all'utilizzo di tecniche di advocacy mediation) e che sono risultati vincitori.
- Mediatrice accreditata presso la Curia Mercatorum di Treviso e la CCIAA di Ravenna.
- Esperta valutatrice dei mediatori dal 2003

#### Alcune pubblicazioni:

- “La conciliazione, guida per la soluzione negoziale delle controversie” – collana cosa & come- Giuffrè editore, Milano 2002.
- “Come conciliare”, in “La via della conciliazione” Editoriale Ipsoa, 2003
- “Formare i mediatori: alcuni criteri guida” in “Lo spazio della mediazione: conflitto di diritti e confronto di interessi”. Giuffrè, 2003
- “Il ruolo degli avvocati nella conciliazione”, in “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura” a cura di Guido Alpa e Remo Danovi, Giuffrè, 2004
- “Prevenire, gestire e mediare i conflitti fra cittadini, fra agenti e cittadini, fra colleghi”, in "La comunicazione e la polizia locale" Maggioli editore, 2006.
- “Conciliazione amministrata” e “Regolamenti di attuazione per la disciplina della

#### **Associazione Equilibrio & R.C.**

Sede operativa: Via Serena 1/L (40127) Bologna; Sede legale: Via Curiel 3/C (40134) Bologna  
 Tel: (+39) 051 615 46 98 e-mail: [ass.equilibrio@tin.it](mailto:ass.equilibrio@tin.it) [www.ass-equilibrio.it](http://www.ass-equilibrio.it)

conciliazione societaria del Codice degli arbitrati delle conciliazioni e di altre ADR in "Codice dell'arbitrato, della conciliazione e di altre ADR" a cura di Angelo Buonfrate e Chiara Giovannucci Orlandi. UTET, 2006"

-Autrice di diversi articoli in materia di mediazione

La frequenza è obbligatoria per l'intera durata del corso.

L'attestato di partecipazione utile per poter mantenere l'iscrizione negli elenchi mediatori degli Organismi presso i quali i partecipanti siano iscritti, secondo quanto stabilito dal D.M. 180/2010 (comb. disp. art. 4.3, lett. b, e art. 18.2, lett.g) verrà rilasciato per le ore che i mediatori avranno regolarmente presenziato.

Iscrizione on line, nel sito dell'Associazione Equilibrio & R.C ,

<http://www.aequilibrio.it/index.php?p=99&id=519&m=2>

**Compilare il modulo nelle sue parti e alla fine cliccare su "invio dati"**

**massimo di iscrizioni: 30**

**Numero minimo di iscrizioni: 15**

CAMERA DI COMMERCIO DI BELLUNO

**135 Euro** ESENTE IVA art.10 DPR 633/72 (modulo I e II)

**60 Euro** ESENTE IVA art.10 DPR 633/72 (modulo I)

**75 Euro** ESENTE IVA art.10 DPR 633/72 (modulo II)

**MODALITA' DI  
ISCRIZIONE**

**SEDE DEL CORSO**

**COSTO DEL CORSO**

**Associazione Equilibrio & R.C.**

Sede operativa: Via Serena 1/L (40127) Bologna; Sede legale: Via Curiel 3/C (40134) Bologna

Tel: (+39) 051 615 46 98 e-mail: [ass.equilibrio@tin.it](mailto:ass.equilibrio@tin.it) [www.ass-equilibrio.it](http://www.ass-equilibrio.it)