

INDICE

CAPITOLO PRIMO MEDIARE PER CONCILIARE

1. Natura e dinamiche del conflitto	pag.	7
2. Il conflitto nella realtà sociale	pag.	8
3. L'escalation	pag.	8
4. Il paradigma del mediatore: il conflitto è un'occasione	pag.	14

CAPITOLO SECONDO

LA GESTIONE DEI CONFLITTI: VEDEMECUM PER IL MEDIATORE

1. La capacità di diagnosticare e capire le divergenze.....	pag.	21
2. Utilizzare le divergenze per risolvere un problema.....	pag.	23
3. Gli aspetti negoziali nelle contrattazioni.....	pag.	27
4. Il modello negoziale	pag.	29
5. L'analisi transazionale per la gestione dei giochi 'sporchi'	pag.	32
6. L'orientamento al problema nella comunicazione negoziale.....	pag.	34

CAPITOLO TERZO

AUTOSVILUPPO DELLE COMPETENZE COMUNICATIVE PER IL MEDIATORE

1. Tipi di comportamento	pag.	37
2. Esercitare influenza e persuasione	pag.	40
3. Gestire i conflitti e le divergenze	pag.	41
4. Aiutare le parti a raggiungere un accordo	pag.	42
5. Sviluppare le capacità di problem solving	pag.	43
6. Gestire il colloquio e il feedback.....	pag.	49
7. Comunicare con intelligenza emotiva.....	pag.	51
8. Controllare le emozioni.....	pag.	54
9. Sviluppare il senso di autoefficacia.....	pag.	61
10. Sviluppare la propria affidabilità	pag.	62
11. Allenamento costante all'ascolto	pag.	65
12. L'arte di ascoltare	pag.	68
13. Sviluppare iniziativa e auto motivazione.....	pag.	74
14. L'utilizzo della PNL.....	pag.	80

CAPITOLO QUARTO

LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE NELLA MEDIAZIONE

1. Il riferimento alla Pragmatica della Comunicazione Umana	pag. 87
2. Visione condivisa.....	pag. 91
3. Le cornici	pag. 93
4. Il contesto	pag. 95
5. È impossibile non comunicare.....	pag. 97
6. Cosa e come	pag. 99
7. One up e One down	pag. 101