



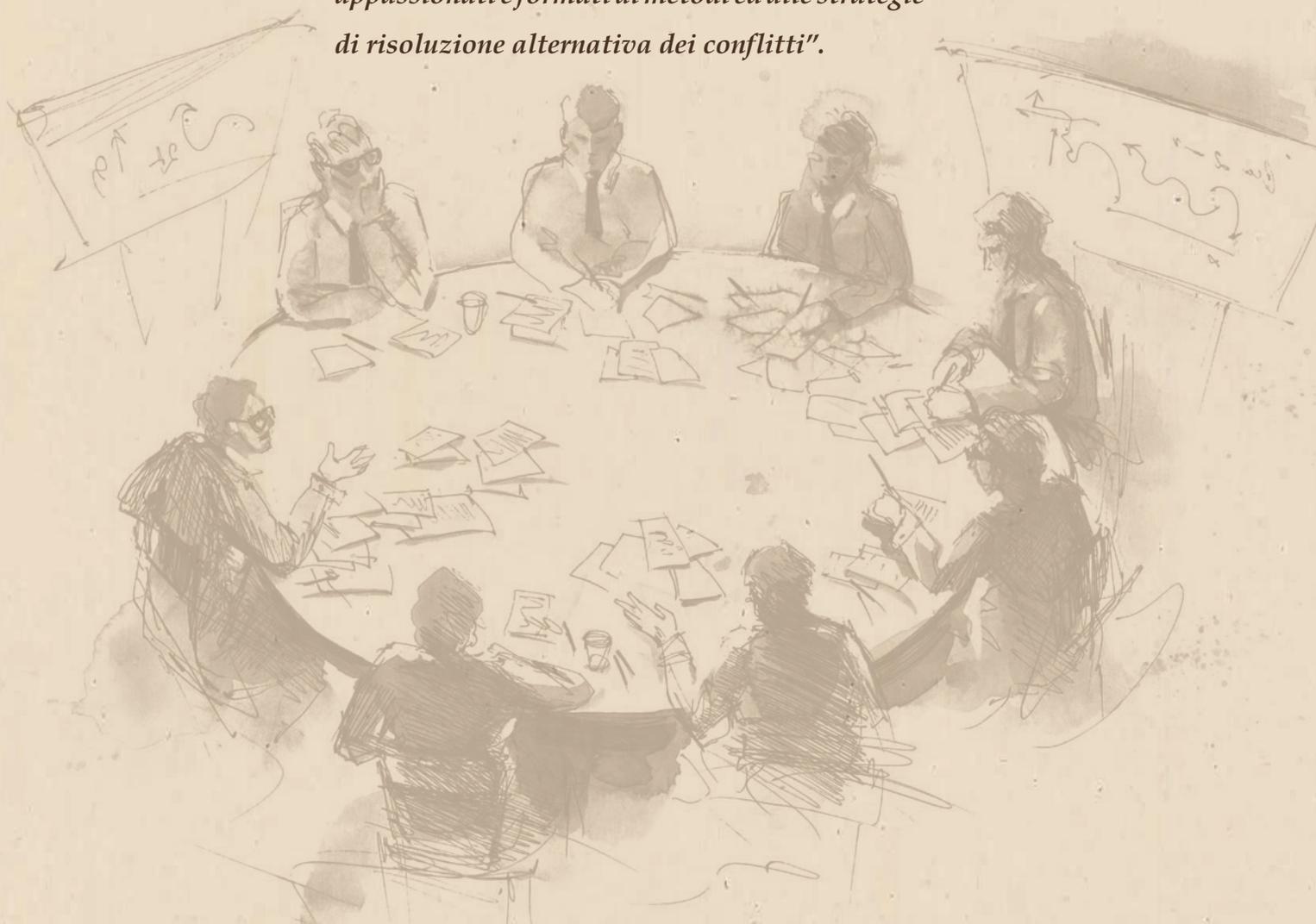
MEDIAN  S

---

*I professionisti*

*“Una Community di Professionisti uniti da un denominatore comune: il cambio di paradigma culturale nell’approccio alla risoluzione delle problematiche sottoposte dal cliente.*

*Nuove opportunità per tutti coloro che proveranno a vivere una differente esperienza professionale, guidati da Consulenti A.D.R. appassionati e formati ai metodi ed alle strategie di risoluzione alternativa dei conflitti”.*



Se vuoi entrare a far parte della community MEDIANOS contatta  
Dott. Massimiliano Ferrari (Studio Ferrari & Associati)  
m.ferrari@ferrariassociati.com - Cell: 339 276 4804

Rimani connesso!

Visita il nostro blog <http://www.ferrariassociati.com//page/blog/>



1



**Massimiliano Ferrari**  
Dottore Commercialista

Dal 2012 è mediatore abilitato presso le Camere di Commercio di Lecco, Sondrio e Como, in ambito civile, commerciale e societario. Attraverso l'attività di contenzioso tributario, offre consulenza rivolta alla risoluzione delle controversie tra imprese o professionisti e Amministrazione Finanziaria. Autore di diversi libri sulla mediazione e sempre più appassionato di mediazione aziendale utile nella risoluzione dei conflitti tra soci e per il passaggio generazionale.

[m.ferrari@ferrariassociati.com](mailto:m.ferrari@ferrariassociati.com)

2



**Zaira Pagliara**  
Avvocato

Avvocato del Foro di Lecco, opera prettamente nell'ambito del diritto civile, di famiglia, anche quale Coordinatore Genitoriale (iscritto ad A.I.CO.GE), membro A.I.A.F. - Associazione Italiana Avvocati per la Famiglia ed i Minori e AIADC - Associazione Italiana Professionisti Collaborativi. Mediatore civile e commerciale presso AccademiADR di Bergamo e l'Organismo di Mediazione Forense di Lecco. Esperta formatrice in ambito A.D.R. ed autrice di varie pubblicazioni in tema di mediazione, negoziazione ed arbitrato.

[zaira.pagliara5@tim.it](mailto:zaira.pagliara5@tim.it)

3



**Alessandra Grassi**  
Avvocato

Iscritta all'Ordine degli Avvocati di Bergamo. Responsabile Organismo di Mediazione AccademiADR e Formatrice accreditata dal Ministero della Giustizia. Conciliatore professionista nel settore del consumo e Mediatore civile presso il servizio di conciliazione della Camera Arbitrale nazionale e internazionale di Milano e presso la Camera di Commercio di Monza e Lodi. Conciliatore per l'Autorità Regolazione Reti e Ambiente. Ideatrice del software Accademia ODR.

[alessandra.grassi@accademiadr.it](mailto:alessandra.grassi@accademiadr.it)

4



**Davide Tesserà**  
Avvocato

Svolge l'attività di mediatore presso l'organismo dell'Ordine degli Avvocati di Lecco e AccademiADR. E' professore a contratto in Diritto privato presso l'Università Bocconi di Milano. Ha partecipato come relatore a convegni ed è autore di pubblicazioni giuridiche in tema di ADR, transazione, appalto, responsabilità di amministratori di società, DAT, successioni e diritti reali.

[dt@studiolegaletessera.it](mailto:dt@studiolegaletessera.it)

5



**Afran**  
Artista

Afran al secolo Francis Nathan Abiamba è un artista scultore pittore e performer Camerunese. Vive e lavora in Italia nella provincia di Lecco dal 2009. Conta numerose mostre internazionali fra Africa, Europa e America. Da una decina di anni ha introdotto il tessile nella sua espressione artistica dando una particolare rilevanza al DENIM. Le problematiche identitarie che vive la nostra contemporaneità sono da sempre alla base della sua investigazione.

[info@aftran.it](mailto:info@aftran.it)

6



**Olga Anastasi**  
Avvocato

Avvocato negoziatore e collaborativo, mediatore. Attiva in diritti delle persone, dei minorenni e delle relazioni familiari. Nel 2013 ha pubblicato "Il Divorzio Collaborativo". Socio fondatore e già presidente del Gruppo Italiano di Pratica Collaborativa e di Camera Minorile Picena, aderente all'Unione Nazionale Camere Minorili. Nel 2018 è stata selezionata per il Relational Practice Virtual Summit dell'American Bar Association Dispute Resolution.

[studiolegale@olgaanastasi.it](mailto:studiolegale@olgaanastasi.it)

7



**Isabella Gandini**  
Psicologa e Psicoterapeuta

Psicologa e psicoterapeuta ad indirizzo sistemico, dal 1996 lavora con le famiglie, l'individuo e la coppia. Mediatrice familiare. Facilitatrice nella Pratica Collaborativa, un metodo non contenzioso di risoluzione dei conflitti in ambito familiare. Svolge attività di Supervisione per educatori, psicologi, pedagogisti, counsellor e psicoterapeuti. Formatrice per corsi di aggiornamento e formazione per psicologi, counsellor, educatori e medici in differenti contesti.

[isabellagandini68@gmail.com](mailto:isabellagandini68@gmail.com)

8



**Ivan Foina**  
Innovation Coach

Amministratore di Featuring s.r.l. Società Benefit con la missione di condividere le opportunità dell'Innovazione Sociale e dell'Etica nel Business.

Nel 2011 nasce quello che è oggi il Bollino Etico Sociale, un metodo che permette alle organizzazioni di valorizzare o generare azioni di innovazione sociale.

Come speaker si occupa della divulgazione delle tematiche dell'innovazione sociale, che, dice, "essere come l'amore".

[i.foina@bollinoeticosociale.it](mailto:i.foina@bollinoeticosociale.it)

9



**Alessandra Hopps**  
Avvocato

Ha sempre esercitato la propria attività nell'ambito del diritto civile e, in particolare, della gestione dei conflitti familiari. Dal 2014 in poi ha perfezionato la formazione nel campo della negoziazione delle transazioni e del diritto collaborativo. È attualmente Presidente del Gruppo Italiano di Pratica Collaborativa, Segretario della Camera Minorile Picena, Consigliere dell'Ordine degli Avvocati di Ascoli Piceno, oltreché componente della Commissione Famiglia e del Consiglio Direttivo della Camera di Mediazione Familiare ivi istituite.

[alhopp@libero.it](mailto:alhopp@libero.it)

10



**Arianna Imbasciati**  
Avvocato

Nel 1998 ha conseguito l'abilitazione all'esercizio della professione di avvocato presso la Corte d'Appello di Milano. Presso il suo studio legale in Lecco, si occupa di diritto civile, con particolare riguardo al diritto di famiglia, diritto immobiliare e delle locazioni, successioni, condominio, responsabilità sanitaria, amministrazione di sostegno e recuperi crediti. È iscritta alle liste dei difensori d'ufficio del Tribunale di Lecco. Ha conseguito il titolo di Mediatore civile e commerciale presso Accademia ADR di Bergamo nel 2020.

[arianna.imbasciati@gmail.com](mailto:arianna.imbasciati@gmail.com)

11



**Lorenza Marchesi**  
Avvocato

Avvocato del Foro di Pavia, mediatore civile abilitato presso l'organismo Primarete, mediatore penale iscritto presso l'associazione Dike. Si occupa di diritto penale e di diritto civile in ambito familiare, locazioni e successorio.

Collabora con lo Studio Notarile Antonio Trotta, quale professionista esperto in diritto successorio.

[avvlorenzamarchesi@gmail.com](mailto:avvlorenzamarchesi@gmail.com)

12



**Eugenio Vignali**  
Consulente e Mediatore

Laureato in Economia Aziendale è mediatore presso la Camera Arbitrale di Milano e altri organismi pubblici e privati. È inoltre mediatore familiare e coach. Si è negli anni specializzato nella qualità delle relazioni e nella gestione dei conflitti nelle organizzazioni.

Eroga corsi sullo sviluppo delle capacità relazionali e comunicative, sulle tecniche di gestione dei conflitti e di mediazione, anche nell'ambito della formazione di mediatori, coach e counselor.

[info@eugeniovignali.it](mailto:info@eugeniovignali.it)

13



## Rebecca Rigon

Avvocato

Iscritta all'Albo degli Avvocati dell'Ordine degli Avvocati di Milano, esercita l'attività in ambito di diritto civile-commerciale e diritto di famiglia, con particolare attenzione e passione per il diritto delle (nuove) tecnologie - Legal Tech. Nel 2017 si è formata alla pratica collaborativa i cui principi esorta ad applicare oltre i limitati confini del diritto familiare, quali valori fondanti la funzione sociale del ruolo forense. Nel 2018 ha collaborato alla pubblicazione per le edizioni Giuffrè del manuale "L'Arbitrato" curato da G. Capo, G. Cassano e F. Freni.

[avv.rebeccarigon@gmail.com](mailto:avv.rebeccarigon@gmail.com)

14



## Andrea Frausin

Psicologo e Coach

Specialista della performance e del comportamento individuale, di gruppo ed organizzativo, coach e master trainer internazionale, psicologo, docente universitario, docente accreditato a livello didattico e scientifico dal Centro Universitario Internazionale, docente di coaching del Registro Nazionale Coach Professionisti, certified NLP Master Trainer, è trainer certificato in PNL dai tre co-fondatori (Bandler, Grinder e Pucelik) ed autore del libro "Guerrilla Time, più tempo nella tua vita, più vita nel tuo tempo", venduto in più di 23 milioni di copie.

[a@frausin.it](mailto:a@frausin.it)

15



## Melissa Brizzolari

Avvocato

Avvocato del Foro di Bergamo e mediatore civile e commerciale, svolge la propria attività professionale nell'ambito del diritto civile, occupandosi principalmente di diritti reali, successioni, responsabilità contrattuale ed extra-contrattuale, diritto di famiglia e minorile, materia condominiale. Ferma sostenitrice dei c.d.

Alternative Dispute Resolution, presta la propria professionalità in ambito di mediazioni, negoziazioni ed arbitrati.

[avvocato.melissabrizzolari@gmail.com](mailto:avvocato.melissabrizzolari@gmail.com)

16



## Diego Piselli

Avvocato

"Avvocato in Milano e in Bergamo dal 1994, Dottore di ricerca in diritto commerciale, pluriennale attività di docenza universitaria in diritto commerciale e degli intermediari finanziari, curatore del blog [www.impresa-societa.com](http://www.impresa-societa.com)

[diegopiselli@studiolegalepiselli.com](mailto:diegopiselli@studiolegalepiselli.com)

17



## Andrea Mattei

Consulente e Trainer

Consulente, coach e mediatore, aiuta le aziende a raggiungere i loro obiettivi con interventi di change management e miglioramento delle performance, assicurando coerenza tra strategia e cultura aziendale, competenze e motivazioni delle persone. Accanto a percorsi finalizzati a potenziare i Management Team e a sostenere l'integrazione interna, realizza progetti di miglioramento commerciale, promuove la vendita di soluzioni di valore e supporta la gestione di negoziazioni complesse.

[andrea.mattei1960@gmail.com](mailto:andrea.mattei1960@gmail.com)

18



## Tiziano Ridi

Notaio

Notaio e Mediatore civile e commerciale, esercita la propria attività professionale principalmente in settori a forte rischio di conflittualità quali le successioni, le divisioni, i rapporti tra soci, il passaggio generazionale di impresa e la pianificazione patrimoniale. Appassionato di diritto commerciale e tributario, mira ad aiutare a realizzare i propri progetti promuovendo soluzioni in grado di gestire il conflitto in modo efficiente, con un approccio rigoroso e pragmatico e un attento sguardo al profilo fiscale.

[notaio@notaioridi.it](mailto:notaio@notaioridi.it)

19

**Silvana Rufo**

Ragioniera Commercialista

Iscritta all'Ordine dott. Commercialisti di Torino opera con grande soddisfazione nel mondo della consulenza ad imprenditori e professionisti finalizzata allo sviluppo del proprio progetto economico e di vita. Ha sviluppato competenze relazionali e nel Marketing Referenziale.

Il suo desiderio è guidare le persone all'autorealizzazione di sé stessi, attraverso una Vita di qualità, possibile solo con Relazioni di Qualità e nel rispetto dei propri VALORI.

[silvana.rufo@iol.it](mailto:silvana.rufo@iol.it)

20

**Cristina Mordiglia**

Avvocato

Avvocato collaborativo si Milano, formata alla pratica collaborativa nel 2012 con AIADC, dal 2017 formatrice per l'associazione. Cura la traduzione italiana del libro di Nancy Cameron, "Pratica collaborativa, approfondiamo il dialogo" edito da Bruno Mondadori nel 2016. impegnata per la diffusione del metodo collaborativo, sia in ambito familiare che in quello civile, commerciale e amministrativo, ed ogni anno partecipa ai forum internazionale di IACP.

[mordiglia@studiolegalemordiglia.it](mailto:mordiglia@studiolegalemordiglia.it)

21

**Corinne Isoni**

Mediatrice Civile, Commerciale e familiare

Da anni tiene corsi di formazione e workshop di approfondimento in materia di negoziazione e metodi alternativi per la risoluzione delle controversie. È formatore riconosciuto al Ministero della Giustizia e studiosa del conflitto da ormai un decennio. È autrice, esperta e riconosciuta, di numerosi manuali in tema di ADR. Si occupa di tecniche di negoziazione applicate anche alla vita privata, attraverso il suo blog [www.corinneisoni.it](http://www.corinneisoni.it). È stata coach per la squadra dell'Università degli Studi di Sassari, alla Competizione Italiana di Mediazione.

[corinnei@hotmail.it](mailto:corinnei@hotmail.it)

22

**Fulvio Amadori**

Sociologo

Sposato dal 1997, due figli, laureato in criminologia e dottore di ricerca in sociologia. Si occupa principalmente di sicurezza industriale c/o lo stabilimento Electrolux di Forlì. Mediatore civile e commerciale dal 2011 ed ha effettuato oltre 100 mediazioni con facilità e l'organismo di conciliazione dell'ordine degli avvocati di Forlì/Cesena. È presidente di Super Partes, associazione di volontariato per la gestione pacifica dei conflitti e formatore di Risorsa Cittadino, impegnato nel progetto "Invece di giudicare".

[flavio.amadori@libero.it](mailto:flavio.amadori@libero.it)

23

**Stefano Perrotti**

Consulente Finanziario

Laureato in Scienze Economiche e Bancarie presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, iscritto all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari, opera come professionista in Allianz Bank. Certificato European Financial Planner, PNL Master Practitioner e Coach; profondo conoscitore di Economia e Finanza Comportamentale, si occupa di Pianificazione Finanziaria e Patrimoniale. La sua missione è quella di aiutare le persone a realizzare ciò che realmente sta loro a cuore, così che possano sentirsi sicure e vivere una vita più serena possibile.

[stefano.perrotti@allianzbankfa.it](mailto:stefano.perrotti@allianzbankfa.it)

24

**Alessandro Baccani**

Storyteller &amp; Business Designer

Si laurea alla Cesare Alfieri di Firenze in Scienze Politiche e dal '90 al '96 è direttore artistico di Tornabuoni arte. Dal '94 al 2004 è consulente del Centro Studi Uomo-Macchina e dal '97 al '99 della Consulta Qualità della Rai. Nel '99 fa parte dell'équipe che fonda il Master in Multimedia dove vi collabora fino al 2003. Dal 2002 è consulente Formez - Dipartimento della Funzione Pubblica. Dal 2005 è imprenditore nel settore Marketing e Comunicazione. Nel 2017 fonda la startup Aneway per la diffusione di un nuovo modo di fare impresa.

[a.baccani@aneway.it](mailto:a.baccani@aneway.it)

25



**Simona Ferlin**

Avvocato

Avvocato familiarista in ambito civile e penale, formata in mediazione familiare sistemica con diploma conseguito all'Istituto di terapia familiare di Firenze. Membro A.I.A.F. Associazione Italiana Avvocati per la Famiglia e i Minori e della AIADC-Associazione Italiana Professionisti Collaborativi. Dal 2012 è mediatrice abilitata presso le Camere di Commercio di Como. Dal 2016 è iscritta tra gli avvocati della Regione Lombardia specializzati in materia di violenza inflitta ai soggetti deboli. Dal 2019 coordinatore genitoriale iscritta presso l'AI.COGE.  
[simona@studiolegaleferlin.it](mailto:simona@studiolegaleferlin.it)

26



**Cinzia Calabrese**

Avvocato

Avvocato del Foro di Milano. Socia fondatrice dell'Aiadc - Associazione Italiana Professionisti collaborativi. Mediatrice civile.

[cinzia.calabrese@cinlex.it](mailto:cinzia.calabrese@cinlex.it)

27



**Simone Recalcati**

Ragioniere

Dall'ottobre 2019 è impiegato presso lo Studio Ferrari & Associati svolgendo prevalentemente attività di controllo di gestione e revisione.

[simone@ferrariassociati.com](mailto:simone@ferrariassociati.com)

29



**Roberta Riva**

Strategic Planner

E' una strategic planner, una consulente in pianificazione strategica per DreamUp srl agenzia di comunicazione e marketing. Una guida all'ideazione e all'utilizzo di soluzioni creative che con percorsi logico/empatici veicolano l'identità dei brand, il loro posizionamento e le atmosfere emozionali, permettendo il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione e marketing. In sintesi, una designer di strategie nel sistema mediatico e relazionale di riferimento.

[r.riva@dreamupstudio.com](mailto:r.riva@dreamupstudio.com)

29



**Simona Roncoroni**

Avvocato

Iscritta presso l'Ordine degli Avvocati di Como esercita la propria attività nell'ambito del diritto civile (successioni, diritti reali, responsabilità contrattuale e extracontrattuale), controversie in materia locatizia e diritto penale".

[fermironcoroni@studiolegalementata22.it](mailto:fermironcoroni@studiolegalementata22.it)

30



**Alessio Sperlinga**

Formatore

Formatore aziendale nell'ambito del project management, tecniche di apprendimento e divulgatore informatico. Negli ultimi dieci anni si è occupato dell'associazione Lecco 100, ha partecipato ai tavoli dell'ex Comitato scolastico provinciale ed ha svolto decine di interventi formativi presso le scuole medie e superiori del territorio lecchese come responsabile del Gruppo scuola di Confcommercio Lecco. I temi attuali di cui si occupa sono: L'intelligenza Artificiale e il data science, le blockchain e le criptovalute, la realtà virtuale e le sue applicazioni didattiche.

[asperlinga@hotmail.com](mailto:asperlinga@hotmail.com)

31



**Elisabetta Rovaglia**

Avvocato

Dal 2004, svolge la sua attività professionale nell'ambito del diritto civile, occupandosi principalmente di diritto di famiglia e minorile, responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, materia condominiale, contrattualistica, recupero crediti e procedure esecutive.

Dal 2018 è iscritta tra gli avvocati della Regione Lombardia specializzati in materia di violenza inflitta ai soggetti deboli.

[info@studiolegalerovaglia.com](mailto:info@studiolegalerovaglia.com)

32



**Silvia Conte**

Avvocato

Iscritta all'Albo degli Avvocati di Sondrio, abilitata al patrocinio avanti alle corti superiori (Cassazionista) e iscritta nell'elenco dei difensori per il Patrocinio a spese dello Stato, sia in materia civile che penale. Socia AIAF Associazione Italiana degli Avvocati per la Famiglia e i minori. Attestato di Alta Formazione in Diritto delle relazioni familiari, delle Persone e dei Minori, conseguito presso la Scuola di Alta Formazione AIAF. Coreferente di sede su Sondrio per DPL MEDIAZIONE & CO. s.r.l.  
[silvia@avvocatoconte.com](mailto:silvia@avvocatoconte.com)

33



**Flavia Silla**

Avvocato/Dottore commercialista

Avvocato libero professionista in qualità di Dottore Commercialista e Avvocato a Roma e Milano in materia civile, societaria, familiare, bancaria e fiscale. E' curatore fallimentare presso il Tribunale di Roma. Liquidatore ad acta della Federconsorzi soc. coop. ar.l in concordato preventivo; Consulente tecnico presso il Tribunale di Roma e presso il Tribunale di Civitavecchia. Perito presso il Tribunale di Roma. Presidente dell'Organismo di Vigilanza ex D. lgs. 231/2001 delle società del Gruppo Heineken Italia s.p.a.  
[flavia.silla@studiolegalesilla.it](mailto:flavia.silla@studiolegalesilla.it)

34



**Rita De Marco**

Avvocato

Avvocato Familiarista Cassazionista Mediatore Civile Formata alla pratica della Comunicazione Nonviolenta e alla Coordinazione Genitoriale (Co. ge) - Esperto in ADR e Professionista AIADC a cui è iscritta dal 2015. Socia AIAF sin dal 2004. Ha contribuito alla creazione della sezione AIAF di Bassano del Grappa di cui è stata referente e componente del Direttivo Regionale da ottobre 2010 a marzo 2016. Socia UNAM (Unione Nazionale Avvocati Mediatori) dal 2017. Attualmente Consigliere COA di Vicenza.

[info@avvocatodemarco.it](mailto:info@avvocatodemarco.it)

35



**Ermes Invernizzi**

Architetto

Laureato in Architettura al Politecnico di Milano, ha conseguito un dottorato di ricerca in Progettazione Architettonica e Urbana e un master di Rigenerazione Urbana e Innovazione Sociale. Ha insegnato Progettazione Architettonica in Italia e all'estero. Attualmente è titolare di un corso di Composizione Architettonica al Politecnico di Milano. È consulente di vari enti e istituti per progetti culturali e sociali di valorizzazione territoriale. Lavora come libero professionista.

[ermes.invernizzi@gmail.com](mailto:ermes.invernizzi@gmail.com)

36



**Cristina Bianchi**

Consulente in Proprietà Industriale

Dal 2002 presta la propria attività presso studi milanesi di consulenza specializzati nell'ambito della tutela della proprietà intellettuale. Nel 2005 consegue l'abilitazione anche come Consulente in Proprietà Industriale e si iscrive al corrispondente albo. Nel 2009 inizia a occuparsi di relazione di aiuto e diventa vicepresidente della associazione A.R.A.S. di Milano. Nel 2011 si abilita per l'esercizio della mediazione e attualmente svolge questa attività principalmente presso la Camera Arbitrale di Milano.

[bianchicr@tiscali.it](mailto:bianchicr@tiscali.it)

37



**Luigi Rossi**

Avvocato

Avvocato e Dottore Commercialista, specializzato in pianificazione patrimoniale, offre consulenza in materia di strumenti per la trasmissione e tutela dei patrimoni familiari ed aziendali. Si occupa, inoltre, di diritto e contenzioso tributario, assistendo privati ed imprese sia nei rapporti con l'Amministrazione finanziaria, che nella difesa tecnica davanti alle competenti Commissioni tributarie.

luigi\_rossi@hotmail.it

38



**Debora Ravenna**

Avvocato

Avvocata del Foro di Milano, mediatrice e formatrice, si occupa di diritto di famiglia e di ADR. Componente della "Commissione Persone Famiglia Minori" dell'Ordine Avvocati di Milano", coordinatrice del "gruppo mediazione e ADR" dell'Osservatorio sulla Giustizia Civile di Milano. Membro di AIADC (Professionisti collaborativi) e di AIAF. Ha all'attivo molte pubblicazioni in materia di diritto di famiglia e di mediazione; relatrice a numerosi convegni nelle medesime materie.

debora.ravenna@libero.it

39



**Anna Lisa Mazzoleni**

Psicologa e Psicoterapeuta

Psicologa è Psicoanalista della Relazione, post specializzazione nell'intervento sulla coppia e sul bambino e la famiglia, consulente in psicologia forense.

Lavora da anni nelle scuole ed è membro del Centro Nazionale Ricerca della Società Italiana di Psicoanalisi della Relazione.

mazzoleni.annalisa@gmail.com

40



**Massimo Colato**

Commercialista - Revisore

Commercialista - Revisore legale - Auditor - Consulente finanziario - Perito tribunale di Como Business and life coach. Ha buone abilità di analisi della domanda, progettazione dell'intervento e successiva esecuzione con grande dedizione e ricerca del risultato. Buone capacità organizzative e di presentazione e divulgazione anche in pubblico. Lavora molto bene in squadra delegando e coordinando le risorse disponibili.

massimo@studiocolato.it

41



**Simone Bertone**

Avvocato

Avvocato del Foro di Bergamo in ambito civile, con particolare attenzione al diritto bancario e fallimentare, è socio della Sezione di Bergamo di AIGA - Associazione Italiana Giovani Avvocati, di cui è componente del Comitato Scientifico, nonché, del Dipartimento di diritto bancario e societario in seno alla Fondazione AIGA Tommaso Bucciarelli. Appassionato di A.D.R., è mediatore professionista dal 2011 ed opera presso l'Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Avvocati di Bergamo ed il Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio di Bergamo.

avv.simonebertone@gmail.com

42



**Mauro Tarantini**

Attore teatrale

Formazione teatrale e come comico lanciato nei laboratori Zelig. Lavora tuttora nei teatri più importanti d'Italia, come il nazionale di Milano, l'Alfieri di Torino, l'Ariston di Sanremo, lo Storch di Modena, teatro delle celebrazioni di Bologna, teatro Michelangelo di Modena, teatro Olimpico di Roma etc con il Master Comic Show prodotto da Madama Produzioni Artistiche. Esperto in negoziazione e dibattito.

maurotarantini@gmail.com

43


**Rachele Bonacina**

Avvocato

Laureata in Giurisprudenza, Avvocato del Foro di Lecco, si occupa prevalentemente di materie penalistiche e di diritto di famiglia. Un forte senso di giustizia e la convinzione dell'importanza della qualità della vita e del selfcare, l'ha incoraggiata a cercare strade alternative ai processi in Tribunale. Notevole capacità di ascolto che le permette di entrare in empatia con le persone, anche al fine di meglio comprendere le problematiche soggettive sottese alle questioni giuridiche.

[avv.rachelebonacina@gmail.com](mailto:avv.rachelebonacina@gmail.com)

44


**Francesca Todeschini**

Avvocato

Avvocato civilista del foro di Treviso. Approfondisce lo studio e le competenze necessarie all'uso e diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa ai conflitti secondo la visione sistemica di Fritjof Capra. Alla gestione dei conflitti applica anche gli strumenti del counseling sistemico transpersonale e delle costellazioni familiari di Bert Hellinger. Lavora per il supporto delle relazioni, la creazione di valore attraverso l'implementazione delle competenze trasversali, la gestione e prevenzione del conflitto in azienda e in famiglia.

[studio.francesca.todeschini@gmail.com](mailto:studio.francesca.todeschini@gmail.com)

45


**Rossana Cal**

Psicologa del Lavoro - Psicoterapeuta

Dal 2008 si occupa dello sviluppo delle performance e della motivazione dei collaboratori, finalizzata al benessere condiviso e al miglioramento dei risultati aziendali. Attraverso il coinvolgimento alla strategia e alla cultura aziendale di valorizzazione delle persone, incentrata sull'etica e sulla responsabilità sociale, realizza attività di diagnosi e sviluppo dei collaboratori sulle soft e deep skill.

[calrossanaelena@gmail.com](mailto:calrossanaelena@gmail.com)

46


**Giulio Ernesti**

Architetto

Architetto e professore di urbanistica presso l'Università IUAV di Venezia. Ha fatto ricerca sulla storia delle teorie urbanistiche e tenuto laboratori di progettazione urbana. Negli ultimi anni si è occupato in particolare di progettazione partecipata e collaborativa attivando il coinvolgimento diretto dei cittadini in azioni di co-progettazione.

[giulio.ernesti@gmail.com](mailto:giulio.ernesti@gmail.com)

47


**Francesca Stanzani**

Formatrice e Business Coach

Formatrice aziendale e Coach certificata PCC - ICF ha un'esperienza di oltre 20 anni presso grandi e piccole aziende, nel disegno di processi e strumenti per potenziare e riorganizzare le relazioni sul lavoro. Allo scopo di aumentare l'efficienza e la produttività dei Team e di migliorare l'impegno interno, ha sviluppato due metodologie partecipative: una dedicata alle Riunioni di lavoro; l'altra orientata all'assegnazione e gestione di obiettivi individuali. Nel 2019 ha contribuito a fondare a Roma la Scuola di Coaching Creativo con Kairòs Solution.

[francesca.stanzani@talentzone.it](mailto:francesca.stanzani@talentzone.it)

48


**Elisa Dessy**

Formatrice e Mental Coach

Laurea in Pedagogia a indirizzo Psicologico, Master in Comunicazione e Marketing. Formatrice e Mental Coach certificata ICF presso EEC e SFERA Coach. La crescita personale è un Valore: trent'anni di esperienza e di passione per lo studio della Persona e dei suoi comportamenti, comunicazione efficace, empatica, non violenta a servizio di tutte le relazioni interpersonali in Azienda, Sanità, Scuola e Famiglia.

[elisa.dessy@gmail.com](mailto:elisa.dessy@gmail.com)

49



**Giulio Fioretti**

Educatore

Laureato in Scienze dell'Educazione con indirizzo "Educatore nei servizi per il lavoro".

Dall'aprile 2018 collabora con lo Studio Ferrari & Associati in materia di mediazione e revisione testi.

Abilitato mediatore civile e commerciale.

[giulio.fioretti1996@libero.it](mailto:giulio.fioretti1996@libero.it)

50



**Paola Casarotti**

Avvocato

Iscritta al Foro di Lecco con studio in Cantù e Bulciago, quale socia dello Studio Associato Casarotti Magni Usuelli. Esercita nel campo del diritto civile, con particolare attenzione al Diritto del Lavoro ed al Diritto di Famiglia. Mediatore sin dalla nascita dell'Istituto, ora in forza presso l'Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Avvocati di Como e di Lecco, nonché da ultimo presso ADR nella sede di Como. Socia e segretaria di A.D.G.I.- Associazione Donne Giuriste Italiane della sezione di Como.

[avv.paola.casarotti@outlook.it](mailto:avv.paola.casarotti@outlook.it)

51



**Patrizia Altomano**

Avvocato

Avvocato in Milano con esperienza presso studi internazionali nel settore amministrativo come specialista della contrattualistica nazionale e internazionale, degli appalti pubblici, project finance, finanza locale e servizi pubblici e come Responsabile del Dipartimento Legale di società. Attualmente è Responsabile dell'Organismo di Mediazione Civile e dell'Ente di Formazione della Società Umanitaria "Morris L. Ghezzi". Autore di pubblicazioni scientifiche e divulgative e docente.

[mediazione.milano@umanitaria.it](mailto:mediazione.milano@umanitaria.it)

52



**Angela Nurra**

Mediatore civile e commerciale

Laureata in Scienze politiche nell'Università di Sassari. Dal 2014 mediatrice civile e commerciale iscritta nel registro dei mediatori presso il Ministero di Giustizia, presta attualmente la propria attività presso organismi di mediazione in Olbia e in Oristano gestendo controversie in ambito di diritti reali, successioni, divisioni, locazioni e condominio. Spinta dalla passione nell'aiutare le persone al raggiungimento dei propri obiettivi, sperimenta quanto la comunicazione efficace sia un potentissimo strumento per il miglioramento dei rapporti umani [angela.nurra@live.com](mailto:angela.nurra@live.com)

53



**Emanuela Provenzano**

Avvocato

Dal 2003, conseguita l'abilitazione all'esercizio della professione di avvocato presso la Corte d'Appello di Cagliari, è iscritta all'ordine degli avvocati di Tempio Pausania. Abilitata al patrocinio a spese dello stato e socia dell'ONDIF di Olbiatempio, Presso il suo studio legale a la Maddalena, si occupa principalmente di diritto penale e di diritto di famiglia. Ha conseguito il titolo di Mediatore civile e commerciale presso la Camera di mediazione nazionale e svolge attività di mediazione presso Media Conciliare.

[manuprove@virgilio.it](mailto:manuprove@virgilio.it)

54



**Alessandra Podda**

Avvocato

Iscritta all'albo degli Avvocati presso l'Ordine di Tempio Pausania, opera nell'ambito del diritto civile con particolare interesse al diritto di famiglia, locazioni, diritti reali e successioni. Socia ordinaria dell'Osservatorio Nazionale sul Diritto di Famiglia (ONDIF). Svolge l'attività di mediatrice civile e commerciale presso organismi di Olbia e in Oristano. Si ispira al modello umanistico della mediazione dove il mediatore è concepito come un "artigiano della pace", perché mediare non è solo una professione, una sfida, un bisogno ma è soprattutto una vocazione.

[avvalessandrapodda@gmail.com](mailto:avvalessandrapodda@gmail.com)

55



**Michela Banfi**

Avvocato

Avvocato civilista del foro di Bergamo, mi sono specializzata nella tutela e assistenza dei soggetti fragili, in particolare in ambito psichiatrico. Dal 2011 è mediatore abilitato ed opera presso l'Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Avvocati di Bergamo e dal 2014 è cultore del diritto per la cattedra di diritto commerciale e degli intermediari finanziari presso l'Università di Bergamo, facoltà di economia e commercio.

[michelabanfi66@gmail.com](mailto:michelabanfi66@gmail.com)

56



**Barbara Cossu**

Mediatrice civile e commerciale

Laureata in giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Sassari, è mediatrice civile e commerciale iscritta presso l'elenco tenuto dal Ministero di Giustizia.

Dopo il tirocinio in ambito legale è diventata mediatrice poiché il suo desiderio è aiutare le persone a risolvere i conflitti al fine di vivere una vita più serena.

[barbara.cossu@hotmail.com](mailto:barbara.cossu@hotmail.com)

57



**Romina Zanvettor**

Avvocato

Iscritta all'Albo degli Avvocati dal 1998, esercita l'attività professionale in Veneto e in Lombardia. Assiste società operanti nel settore della produzione di energia elettrica fonti rinnovabili, fornendo consulenza in diritto commerciale, amministrativo e societario. È specializzata in diritto bancario, nell'ambito dei contenziosi relativi all'intermediazione finanziaria, agli investimenti e prodotti finanziari, nonché all'anatocismo e all'usura, curando contenziosi sia in sede civile, penale e stragiudiziale.

[r.zanvettor@rzlex.it](mailto:r.zanvettor@rzlex.it)

58



**Fabio Zancanella**

Consulente Aziendale

Da diversi anni porta avanti una missione: creare, valorizzare e comunicare il brand. Visione, Nome, Logo, Storia, Modello, Obiettivi e Vendita sono i luoghi in cui il brand si crea, si forma e agisce. Tutto raccolto nella love customer journey della strategia BAtterfly. La "a" al posto della "u" ha un senso. In ogni fase il brand vibra della sua funzione di agente, veicolo ed enzima per la trasformazione nelle sequenze della business transformation: creazione, formazione e azione. Il cda cambia acronimo in chiarire decide agire.

[fabio@fabiozancanella.it](mailto:fabio@fabiozancanella.it)

59



**Veronica Dini**

Avvocato

Ha conseguito il titolo di Avvocato nel 2002. È titolare dello Studio Legale omonimo dal 2003, è Partner dello Studio Legale Ambientale Safe Green e di Legalità per il clima - Rete di formazione, consulenza e azione legale per la giustizia climatica e il diritto umano al clima. È docente presso l'Università Cattolica di Milano, l'Università degli Studi di Milano, il Politecnico di Milano e l'Università Bocconi. È cultore della materia di diritto amministrativo progredito nell'ambito del corso di laurea magistrale in Scienze politiche e di governo presso l'Università degli Studi di Milano.

[vd@veronicadini.com](mailto:vd@veronicadini.com)

60



**Matteo Galeri**

Dottore Commercialista

Commercialista e Revisore Legale dei conti dal 2015, Revisore degli Enti Locali dal 2019. La sua attività professionale è rivolta a micro e piccole imprese, oltre che a liberi professionisti; è specializzato nei seguenti ambiti: consulenza fiscale nazionale; compliance fiscale nazionale; contabilità generale; controllo di gestione e crisi di impresa; revisione legale (anche di enti locali). Affiancare l'imprenditore, oppure il libero professionista, significa fornire soluzioni ai problemi. È iscritto alle associazioni A.P.R.I. ed U.N.R.L.

[info@matteogaleri.it](mailto:info@matteogaleri.it)

61



**Laura Buzzolani**

Avvocato

Avvocato del Foro di Milano. Si occupa in modo prevalente di relazioni e conflitti familiari (separazioni, divorzi, coppie di fatto, minori e successioni). Dal 2010 relatrice e coordinatrice in iniziative di formazione e seminari rivolti agli avvocati sui temi del diritto di famiglia, con particolare riferimento ai profili di indagine socio/economica, patrimoniali e fiscali. Dal 2017 socia e avvocato abilitato AIADC - Associazione Italiana Professionisti Collaborativi.  
[avvlaurabuzzolani@gmail.com](mailto:avvlaurabuzzolani@gmail.com)

62



**Ines Benvenuto**

Psicologa

Formata secondo la Psicoanalisi della Relazione e il metodo EMDR, lavora principalmente con adulti e giovani che soffrono di ansia, depressione e problemi relazionali. Conduce percorsi di Training Autogeno, tecnica di rilassamento psicofisiologico che favorisce una migliore gestione di ansia e stress. Ha una lunga esperienza di lavoro nel campo della disabilità e nei disturbi dell'apprendimento, per le aziende si occupa di formazione, orientamento e inserimento lavorativo di persone svantaggiate.  
[inesbenvenuto@libero.it](mailto:inesbenvenuto@libero.it)

63



**Henry Minto**

Avvocato Mediatore

Avvocato e mediatore con sede a Londra. Aiuta e guida le persone e le aziende a risolvere le loro controversie e conflitti in un ambiente riservato, consensuale e creativo. E' convinto che i principi della mediazione possano essere applicati a qualsiasi controversia o conflitto.

La mediazione ha senso!

[henry@henryminto.com](mailto:henry@henryminto.com)

64



**Caterina Caput**

Avvocato

Avvocata dal 2000, dopo quindici anni di esperienza nel settore del diritto del lavoro e del diritto antidiscriminatorio, da cinque anni si occupa anche di diritto immobiliare. In entrambi i settori, sviluppa le tecniche e la strategia della mediazione, convinta che la risoluzione stragiudiziale dei conflitti restituisca i migliori risultati in termini di rapporto tra il tempo e i vantaggi economici, oltre alle migliori soddisfazioni per il cliente e per l'avvocato. Abilitata al patrocinio presso le Corti superiori, ha studio in Roma.

[cc@studiolegalecaput.it](mailto:cc@studiolegalecaput.it)

65



**Luisa Rosini**

Assicuratrice

Ideatrice e responsabile di "Parliamo di Assicurazioni", promuove un modo di essere assicuratore che si riappropria del proprio ruolo sociale e mette al centro il cliente e il suo bisogno di sicurezza. Le sue competenze in counseling applicate alla consulenza assicurativa, le permettono di aiutare gli assicuratori a rendere i clienti maggiormente consapevoli dei rischi a cui sono esposti e delle conseguenze economiche che ne potrebbero derivare.

[info@parliamodiassicurazioni.it](mailto:info@parliamodiassicurazioni.it)

66



**Mara Ferracini**

Consulente Metafisica

Laureata in giurisprudenza presso l'Università statale di Milano e presso l'Università Cattolica de Avila in Spagna. Mediatrice Familiare, conduttrice di Gruppi di Parola e Operatrice Olistica professionale SIAF. Facilitatrice di Metafisica, una filosofia di vita pratica incentrata sulla conoscenza e lo sviluppo delle potenzialità insite nell'essere umano quali il pensiero creativo, l'espressione delle emozioni e il verbo costruttivo.

[mara.ferracini1977@gmail.com](mailto:mara.ferracini1977@gmail.com)

68



## Patrizia Filippi

Revisore Legale e Mediattrice

Revisore Legale, Mediatore Civile e Commerciale, Esperto Contabile. Iscritta all'ODCEC di Trento e Rovereto e al Registro dei Revisori Legali MEF. Si dedica principalmente alla consulenza fiscale e amministrativa di imprese e start up innovative. Cura la revisione dei conti di enti locali. Supporta imprese e professionisti per la creazione di progetti innovativi ed è al loro fianco per operazioni straordinarie e progetti di internazionalizzazione anche fuori dall'Unione Europea.

[info@patriziafilippi.it](mailto:info@patriziafilippi.it)

69



## Jessica Mecca

Mediattrice

Laureata in mediazione linguistica, culturale e giuridica presso l'Università degli Studi dell'Insubria. Mediattrice civile e commerciale e formatrice interculturale di lingua italiana per stranieri. Prossima all'abilitazione per la mediazione penale minorile e la mediazione familiare.

[jessime@libero.it](mailto:jessime@libero.it)

70



## Laura Cerizzi

Avvocato

Avvocato del Foro di Monza da oltre 30 anni e cultore dei metodi ADR da circa 20. Mediatore civile e commerciale presso la Camera di Commercio di Milano e di Monza e presso l'Organismo di Conciliazione Forense.

Mediatore familiare Certificato. Formatore teorico e pratico accreditato al Ministero della Giustizia Componente esterno commissione ADR del CNF. Autore di diverse pubblicazioni sulla mediazione

[laura.cerizzi@fastwebnet.it](mailto:laura.cerizzi@fastwebnet.it)

71



## Luigia Parisi

Revisore Legale

Laureata in Economia con lode e in Giurisprudenza. Ha concluso, con il massimo dei voti, un Master di II livello in Diritto Tributario presso l'Università Cattolica di Milano. È iscritta all'ODCEC di Nola ed è abilitata all'esercizio dell'attività di Revisione Legale. Ricopre, altresì, il ruolo di Consulente Tecnico del Giudice presso il Tribunale di Nola e svolge attività didattica in qualità di docente di Diritto ed Economia. Ha collaborato con la cattedra di Diritto Tributario dell'Università di Salerno.

[luigiaparisil5@gmail.com](mailto:luigiaparisil5@gmail.com)

72



## Veronica Gatti

Dottore Commercialista

Dottore Commercialista e Revisore legale dal 2007, iscritta all'Albo dei Dottori Commercialisti di Lecco. La mia attività professionale è rivolta alle piccole medie imprese e a liberi professionisti, in ambito di consulenza a livello societario e fiscale, avendo sviluppato, inoltre, nel corso degli anni e con estremo interesse, esperienza in ambito di contenzioso tributario e relativi strumenti deflattivi.

[gatti.vero79@gmail.com](mailto:gatti.vero79@gmail.com)

73



## Claudio Messina

Marketing Relazionale

Claudio Messina, imprenditore nel marketing delle relazioni a supporto di imprenditori e professionisti. Promotore di un metodo di pace e serenità relazionale per se stessi e per il prossimo; Socio di una Società Benefit con la missione di condividere le opportunità dell'Innovazione Sociale e dell'Etica nel Business; Fondatore del progetto Referral Tasting® il primo progetto al mondo sul marketing relazionale a tavola che struttura il cibo per l'anima insieme a quello per il corpo.

[info@claudiomessina.it](mailto:info@claudiomessina.it)

# Il MANIFESTO di MEDIANOS

- 1) LA NOSTRA PROFESSIONE CI APPASSIONA**  
Come l'artista, catturare e distribuire valore. Come l'artigiano, esaltare e curare i dettagli.  
*"Scegli un lavoro che ami e non dovrai lavorare neppure un giorno in vita tua". - (Confucio)*
- 2) CHI NON SI FORMA SI FERMA**  
L'interdisciplinarietà permette una visione sistemica delle questioni, consentendo di acquisire capacità professionali complementari e trasversali, anche attraverso una costante condivisione di idee, esperienze e competenze tra i professionisti Medianos.  
*"Evita di fare ciò che non sai, ma apprendi tutto ciò che occorre". - (Pitagora)*
- 3) L'ASCOLTO ATTIVO PER COMPRENDERE IL CONFLITTO**  
La capacità di ascoltare sta alla base della nostra crescita: impariamo a mettere da parte pregiudizi e convinzioni, lavorando insieme per la costruzione di rapporti basati su rispetto, fiducia e ascolto reciproci.  
*"Non possiamo parlare finché non ascoltiamo. Quando avremo il cuore colmo, la bocca parlerà, la mente penserà".  
(Madre Teresa di Calcutta)*
- 4) IL CONFLITTO È SOLO LA PUNTA DELL'ICEBERG**  
Connettiamoci alle esigenze del cliente, comprendiamo le sue emozioni, il problema che ci sottopone è solo la parte visibile del conflitto: aiutiamolo a spostarsi dalle questioni di principio/posizioni di partenza e facciamo affiorare i veri bisogni/interessi sommersi sotto il ghiaccio.  
*"L'uomo è come un iceberg: solo un decimo del suo essere - la punta dell'iceberg - è consapevole, mentre gli altri nove decimi sono sommersi dall'acqua e dall'inconsapevolezza". - (Osho)*
- 5) LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA È LA CHIAVE (LINGUAGGIO GIRAFFA)**  
Le parole sono un potente strumento, usiamole per aprire finestre e costruire ponti, comunicando con intelligenza e responsabilità.  
*"La Comunicazione Nonviolenta è uno strumento che mi porta a superare il mio retaggio culturale così che io possa arrivare a questo luogo sacro. [...] Questa è la base spirituale, in questo luogo la violenza è impossibile". - (Marshall Rosenberg)*
- 6) IL DISSENSO PUÒ ESSERE UN'OCCASIONE, IL CONFLITTO UN'OPPORTUNITÀ**  
Valorizziamo i punti di forza dell'altro e proviamo ad "indossare le sue scarpe": sono comode o ci stanno strette? So-stare nel cambiamento non è semplice ... cogliamo la sfida e ci stupiremo di quante e quali nuove strade potremo percorrere, dimenticandoci delle scarpe!  
*"Non giudicare il tuo vicino finché non avrai camminato per due lune nei suoi mocassini". (detto dei Nativi Americani)*
- 7) ACCOMPAGNIAMO LE PERSONE VERSO SOLUZIONI "WIN-WIN"**  
Arrivare a soluzioni soddisfacenti, concrete e durevoli dove si vince tutti, offrire senso di accoglienza ed appartenenza.  
*"Ciò che è opposto si concilia, dalle cose in contrasto nasce l'armonia più bella e tutto si genera per via di contesa."  
(Eraclito)*
- 8) LE IDEE SI POSSONO METTERE IN DISCUSSIONE, LE PERSONE SI RISPETTANO**  
Il confronto leale e costruttivo tra le persone aiuta a trovare soluzioni che inizialmente non erano state considerate o non parevano possibili: impariamo a cambiare punto di vista!  
*"Non v'è forse cosa umana che non paia, se guardata da un lato, assurda; se guardata da un altro, ragionevole"  
(Arturo Graf)*
- 9) NON AVERE FRETTA DI ARRIVARE ALLE CONCLUSIONI**  
Per risolvere il problema principale occupati anche della microconflittualità. Quando si tratta di questioni complesse, può essere utile dividere il problema in micro-problemi: individuiamoli, semplifichiamoli, diamogli un nome ed una forma. A chi afferma "i problemi non finiscono mai", rispondiamo "neppure le soluzioni!"  
*"Ogni problema ha tre soluzioni: la mia soluzione, la tua soluzione e la soluzione giusta." - (Platone)*
- 10) LA CASSETTA DEGLI ATTREZZI DEL PROFESSIONISTA MEDIANOS**  
Competenza, professionalità, etica, duttilità, empatia, ascolto attivo, attitudine al problem solving, capacità di lavorare in team, allenamento costante ai metodi e alle strategie di risoluzione alternativa dei conflitti (A.D.R.).  
*"Il futuro appartiene a coloro che credono nella bellezza dei propri sogni" - (Eleanor Roosevelt)*

# SOFT SKILL MEDIANOS

1 PROBLEM SOLVING

2 PENSIERO CRITICO

3 CREATIVITA'

4 GESTIONE DELLE PERSONE

5 COORDINARSI CON GLI ALTRI



7 CAPACITA' DI PRENDERE DECISIONI

6 INTELLIGENZA EMOTIVA

8 ORIENTAMENTO AL SERVIZIO

9 NEGOZIAZIONE

10 FLESSIBILITA' COGNITIVA

# 1

## PROBLEM SOLVING

Il «Problem Solving» è un valido sostegno perché rende possibile l'apertura a nuovi modi di vedere e affrontare le difficoltà stimolandoci a cambiare prospettiva, a scoprire in noi nuove risorse e lavorare con maggiore efficienza. Questa skill rende possibile la focalizzazione personale sugli aspetti positivi del problema, permettendo di trovare soluzioni tra quelle in ipotesi, grazie all'acquisizione di un metodo forte nell'acquisizione delle informazioni. In un mondo instabile, soprattutto in ambito lavorativo (gli ultimi anni ne fanno da esempio), questa è una capacità troppo importante. La sua importanza deriva dalla richiesta sempre maggiore di autonomia progettuale e gestionale. È utile saper gestire incertezze, criticità, situazioni d'emergenza, ma soprattutto conflitti.

### «Problem Solving» nella gestione del conflitto

Chiaramente i problemi sono aspetti normali della vita ed il miglior approccio possibile è la sua risoluzione. È utile utilizzare un approccio sistematico al problema, lasciando indietro l'istinto e comportamenti legati alle emozioni troppo intense non utili.

Nella gestione di un conflitto è importantissimo identificare il problema, o i problemi. È di fondamentale importanza che un buon mediatore si fermi a riflettere riguardo il momento di manifestazione del problema stesso, riguardo le situazioni di contorno, ma soprattutto riguardo i soggetti in conflitto. L'abilità del mediatore si riscontra anche nella capacità di distinguere una difficoltà momentanea, da un problema vero e proprio e quindi permanente. La definizione degli obiettivi è un'azione imprescindibile. Senza obiettivi si pongono in essere azioni fini a se stesse. Un buon mediatore lavorerà su obiettivi di cambiamento, proprio per mettere in atto un processo di cambiamento, quasi un rinnovamento mentale. L'individuazione delle possibili soluzioni in una situazione di conflitto, permette di valutare i pro e i contro di ogni scenario. La definizione delle strategie e la messa in pratica delle stesse rappresenta qualcosa di non immutabile e quindi in progressivo adattamento ai bisogni dei singoli individui nella particolare situazione. È importantissima la valutazione dei risultati intermedi. La convinzione delle parti che non ci sia soluzione al problema, un atteggiamento impulsivo verso le situazioni, la difficoltà di accettare i cambiamenti, rappresentano grandi barriere per la soluzione dei problemi. Qui entra in gioco il ruolo del mediatore che, grazie ad una buona gestione delle emozioni e grazie ad una forte capacità di ascolto, rende semplicissimo, in alcuni casi, trovare una soluzione ottimale per tutti. Un buon mediatore permetterà alle parti in conflitto, grazie ad un ascolto attivo, un aumento di autostima e di autoefficacia, fondamentali oltre che per la risoluzione del singolo problema, anche per evitare controversie in futuro.

# 2

## PENSIERO CRITICO

Il pensiero critico è la capacità di analizzare informazioni ed esperienze in modo oggettivo traendo informazioni dall'osservazione, dall'esperienza, dal ragionamento, o dalla comunicazione. Si fonda sul tentativo di andare oltre la parzialità del singolo soggetto i suoi valori fondamentali sono la chiarezza, l'accuratezza, la precisione e l'evidenza. Si tratta di una competenza cognitiva. L'obiettivo è raggiungere un giudizio solido mediante processi di analisi, valutazione ed inferenza, analizzando le informazioni, le esperienze e le situazioni nel modo più oggettivo possibile. Non bisogna mai farsi influenzare dalle proprie impressioni soggettive e, soprattutto, dai pregiudizi.

### Pensiero critico e conflitto

Un buon mediatore, quando interviene per assistere un soggetto in un conflitto, è importante che sia in grado di riconoscere e tenere sotto controllo pensieri e comportamenti propri e altrui, al fine di condurre il cliente a prendere la decisione ottimale. Questa capacità è sicuramente legata al Problem Solving ed alla capacità di prendere decisioni. Il pensiero critico può essere definito come un pensiero razionale e riflessivo che porti a decidere cosa pensare o fare. Da qui si comprende l'importanza di queste competenze in ambito lavorativo, soprattutto se si ricoprono ruoli di tipo manageriale. Dover prendere decisioni strategiche ed affrontare situazioni del tutto nuove, può causare un conflitto interno all'azienda. Il mediatore sviluppa questa capacità non fermandosi alla superficie delle cose. Andrà molto a fondo, si baserà su parametri il più possibile oggettivi ed andrà ad analizzare differenti ipotesi e punti di vista al fine di portare l'assistito a prendere la decisione migliore ed il più possibile aderente alla realtà che si sta trovando ad affrontare. È utile che un buon mediatore rifletta, senza affidarsi a giudizi impulsivi e continui a fare domande per cercare alternative migliori per il cliente, infatti se sarà in grado di reperire un gran numero di informazioni, di analizzarle e valutarle con scrupolo potrà indicare al cliente la soluzione più affidabile e sicura da seguire. Il contributo del pensiero critico, e di conseguenza del mediatore che possiede questa capacità, è importantissimo nella fase di «Decision Making».

Lo sviluppo di questa soft skill (pensiero critico), è da considerarsi una vera e propria necessità poiché un mediatore che non la possiede, confonderà molto facilmente le proprie interpretazioni personali con la realtà dei fatti e questo ostacola la creazione di relazioni efficaci che siano la base per la risoluzione del conflitto.

### 3

## CREATIVITA'

Secondo il dizionario etimologico della lingua italiana (Cortellazzo e Zolli, 1999, p. 411) il verbo creare (dal latino creare - dalla stessa radice di crescere) significa produrre dal nulla, fondare, costituire, produrre, cose nuove e originali, far nascere. In tal senso, il termine derivato creatività, evidenzia la particolare attitudine di chi, con dedizione e sensibilità ai problemi ed ai contesti, sa sviluppare una capacità di sintesi e di analisi, per poi successivamente definire e strutturare in modo nuovo le proprie esperienze, interpretazioni e conoscenze.

### **Nelle situazioni di conflitto, in particolare**

Favorire il processo creativo, durante la gestione di un conflitto, significa mettersi a disposizione del contesto di partenza, per sostenere la definizione di una mappa delle risorse necessarie ad affrontarlo, nella direzione di una situazione non scontata e/o polarizzata. Significa, soprattutto, promuovere il ragionevole dubbio che si possa trovare una soluzione non convenzionale, ma ragionevole, fuori dalla ovvia distinzione «io vico - tu perdi».

Il processo creativo inoltre, si muove dall'identificazione delle posizioni di partenza e dai bisogni e fatti in gioco, per poi agire spostando gli interlocutori verso il futuro desiderato. E' in questo spazio di creazione delle opzioni percorribili nel futuro, che il mediatore può agilmente mostrare l'importanza della valutazione degli impatti delle decisioni da prendere. E' riflettendo su quale futuro desideriamo per noi e per gli altri, che si favorisce la valutazione di azioni e decisioni sostenibili per noi e per gli altri.

Qualche esempio di comportamento che esprime questa soft skill:

So immaginare e proporre situazioni ed interpretazioni della realtà non convenzionali, scontate e comode

Intercetto e riorganizzo le informazioni che raccolgo per verificare ipotesi opposte o considerare elementi già esistenti in una forma nuova.

Sono aperto alla scoperta, alla sorpresa, alla ricerca, al promuovere il passaggio da soluzioni «o\o» alla costruzione di soluzioni «e\e»

### 4

## GESTIONE DELLE PERSONE

Gestire persone è un'abilità fortemente connessa alla capacità di una persona o di un professionista di utilizzare la propria autorevolezza per riuscire a spostare le persone che si riferiscono a lui verso una sempre maggiore realizzazione. Tale capacità si concretizza prevalentemente individuando le leve motivazionali ed i talenti che consentono di determinare una risposta positiva alle richieste del momento.

### **Nelle situazioni di conflitto, in particolare**

Gestire persone come mediatore significa, saper separare il contenuto del conflitto dalla relazione in essere, cercando di valorizzare tutti gli aspetti che consentono di favorire la definizione di chiari confini, regole e valori. In molti casi, il mediatore dovrà fissare impegni, costruire le regole di un linguaggio comune, far esplicitare le ovvietà e le conversazioni date per scontato. Infine, gestire persone in situazioni di conflitto significa far emergere le reali motivazioni ed i bisogni delle parti, creando uno spazio di parità e di reciproco rispetto, al di là delle esigenze esplicite.

Costruire, dunque, relazioni professionali autentiche, interessandosi delle persone che fanno riferimento al mediatore e prestando tempo ed attenzione a conoscerle per comprenderne al meglio, motivazioni, talenti e debolezze, avviene attraverso:

- La comprensione che ogni persona è diversa e cerco di adottare uno stile di comunicazione situazionale
- La capacità di comunicare in modo chiaro gli obiettivi di ogni iniziativa ed incontro, collegandoli a ciò che è prioritario
- Saper fare richieste chiare, esplicite ed aperte alla negoziazione
- Saper dare e ricevere feedback costanti e costruttivi (proponendo esempi e possibili ventagli di soluzioni)

## 5

### COORDINARSI CON GLI ALTRI

«Nessun uomo è un'isola». Parole destinate a insegnare l'importanza di fare parte di un disegno universale. Nessuno di noi può dare il meglio di sé se rimane isolato.

Soprattutto in ambito lavorativo, la capacità di coordinarsi con gli altri è sempre più apprezzata. Fare squadra aiuta ad essere più felici anche fuori dall'ufficio e quindi in tutte le vicende della vita quotidiana.

La metafora della squadra di calcio rende sempre molto bene il concetto che si vuole esprimere.

#### **Coordinarsi con gli altri per gestire un conflitto**

Un'azienda deve essere pensata come ad un collettivo di persone che si mettono in gioco, sfruttando talento e attitudini proprie, per raggiungere un risultato comune. Ogni membro del team deve impegnarsi e dare il meglio di sé, ma non deve cedere alla tentazione di raggiungere l'obiettivo in solitaria. Molto più soddisfacente e bello sarà raggiungere gli obiettivi prefissati mediante il contributo di tutti.

Nel posto di lavoro, l'approccio collaborativo risulta importantissimo e prezioso.

Importantissima è la coordinazione tra mediatore ed assistito, solo in questo modo si potrà lavorare al meglio e pianificare al meglio una strategia per riuscire a superare il contenzioso. Bisogna che le due parti in conflitto comprendano, grazie all'intervento del mediatore, che l'obiettivo sia unico e quindi solo attraverso una collaborazione si potrà evitare la giustizia ordinaria.

Il mediatore ha un ruolo fondamentale: è importante che faccia capire alle parti che nessuno può fare bene da solo, soprattutto se il conflitto nasce in una realtà aziendale.

Non ci si può limitare a fare bene la propria mansione.

Bisogna pensare in grande facendo perno su professionalità, passione, lealtà e sulla fiducia negli altri.

Chiaramente per poter lavorare in squadra è indispensabile sviluppare determinate capacità: coordinamento, ascolto attivo, comunicazione empatica, fiducia ed affidabilità, perseveranza e impegno, creatività, umorismo, curiosità, ma soprattutto bisogna offrirsi per aiutare gli altri.

## 6

### INTELLIGENZA EMOTIVA

L'intelligenza emotiva aiuta a saper valutare ed esprimere le proprie emozioni e, allo stesso tempo, è la capacità di valutare e capire come gli altri esprimono le emozioni.

Si tratta di un insieme di capacità, emotive e sociali, che influenzano il modo di percepire ed esprimere se stessi, di costruire e mantenere relazioni sociali, di affrontare le sfide e di utilizzare informazioni emotive in modo efficace e significativo.

#### **Nelle situazioni di conflitto, in particolare**

L'intelligenza emotiva aiuta i mediatori a riconoscere i sentimenti e le emozioni in gioco, proprie ed altrui, a distinguere tra di esse ed utilizzare queste informazioni per guidare i propri pensieri ed azioni in modo da alimentare relazioni sostenibili nel tempo, per se e per gli altri. Lavorare con l'Intelligenza Emotiva aiuta i mediatori a poter parlare di ogni emozione come di un «regalo prezioso» che indica cosa è davvero importante per la persona ed indirizza la relazione verso la possibilità di accettare che le emozioni siano tutte importanti, ma che la loro intensità può essere, in alcuni casi, una barriera all'efficacia della comunicazione e della relazione in essere.

Qualche esempio di comportamento che esprime soft skill:

- So descrivere con chiarezza i sentimenti che provo e so riconoscere le diverse sfumature di intensità (es. tristezza e melanconia; gioia ed eccitazione; ira e rabbia)
- Davanti ad una situazione di prevaricazione, sopporto la frustrazione senza usarla contro l'altro o me stesso
- So allearmi con il vissuto affettivo dell'altra persona, legittimandone i sentimenti ed offrendo ascolto empatico, ma anche integrando la mia esperienza, i miei bisogni e punti di vista, in modo da creare una condizione emotiva favorevole
- So valorizzare le differenze di pensiero e di interpretazione della realtà

La capacità di prendere decisioni, o Decision Making, è ciò che determina il nostro agire, ciò che spinge a fare i giusti passi per raggiungere il proprio obiettivo. Ogni giorno, fin da quando lo ricordiamo, ci troviamo a dover prendere delle decisioni. Tutto ciò che accade nelle nostre vite è sicuramente il frutto di una combinazione di scelte. In alcuni casi il meccanismo decisionale è molto più evidente che in altri, si pensi ad esempio alla scelta dell'auto, alla scelta della propria abitazione o alla scelta dell'abito per il proprio matrimonio. Esistono però anche continue decisioni, più «piccole» se così si possono definire, che passano inosservate (Mangio pesce o carne stasera? Mi metto i jeans o la gonna?) ma fanno la differenza e condizionano la nostra vita.

#### **In una situazione di conflitto è fondamentale saper prendere decisioni:**

L'ascolto attivo migliora la comprensione dei punti di vista altrui e permette di lavorare con gli altri in maniera collaborativa e non oppressiva sul piano decisionale. Ascoltare è un segno di rispetto verso l'interlocutore come anche non esprimere giudizi. È importante che il cliente si senta riconosciuto, ricordato e apprezzato e soprattutto a proprio agio riguardo i più vari bisogni (espliciti ed impliciti). Ascoltare porta a generare relazioni più solide e porta a desiderare una collaborazione. L'empatia è fondamentale. Non è utile dare consigli basati sull'esperienza, ma è importante cooperare e giungere ad una soluzione assieme. È fondamentale che il processo di Decision Making dell'assistito non sia assolutamente influenzato. Di enorme rilevanza è che il proprio agire tenga in considerazione gli individui con cui si interagisce ed è necessario aver ben chiaro cosa si è disposti ad accettare e cosa no. Nonostante ciò che accade intorno, è fruttifero che il singolo individuo cerchi insistentemente di mantenere un livello di qualità alto; una omologazione alle decisioni della maggioranza è una privazione della propria libertà.

Una persona ha una buona abilità di prendere decisioni o di supportare decisioni altrui (nel caso del mediatore) quando sa distinguere fatti e opinioni. È importante domandarsi se una decisione si basi su fatti o su opinioni. La capacità decisionale è legata anche ad una certa previsione degli impatti e delle ricadute. Da qui l'importanza di agire informati. L'informazione sovrasta l'istinto e la foga del momento.

Possiamo parlare di conflitto decisionale ogni volta che:

- all'interno dell'individuo si manifestano contemporaneamente due forze di uguale intensità, ma di verso opposto;
- quando l'influenza dominante di un soggetto ci porta a fare qualcosa che non vorremmo fare.

Nella seconda ipotesi, un individuo perde la sua libertà decisionale per quieto vivere o per senso di sottomissione verso l'altro. Questo però fomenta un «conflitto subliminale» che cresce nel tempo e sicuramente diventerà indomabile. Occorre che ogni persona si riconosca come tale e grazie al mediatore o al negoziatore, sia in grado di esprimere ciò in cui crede, ciò che vuole fermamente. È un compito fondamentale quello del mediatore perché racchiude in sé capacità di ascolto, di comprensione e soprattutto NON è assolutamente utile influenzare il processo decisionale dell'assistito, che deve essere valorizzato.

Tutti coloro i quali sono dotati di Service Orientation, sono individui che non amano «remare contro» altri individui e nemmeno godono dei loro insuccessi. Per loro è importantissimo andare d'accordo e dare una mano a chi si trova in difficoltà. Ci si focalizza su un'attività o un problema da risolvere, eliminando, strada facendo, tutte quelle situazioni che potranno sabotare o minare il proprio percorso verso il risultato. È sempre più importante il coinvolgimento degli utenti nella valutazione dei servizi per rilevarne il grado di soddisfazione e di conseguenza si dovranno orientare le azioni future sulla base dei riscontri.

#### **Cosa significa sviluppare l'orientamento al servizio nella gestione del conflitto**

Comprendere il significato più profondo di coloro che sono coinvolti compresi i professionisti delle parti se presenti e anche di coloro che sono portatori di interessi e che non sono presenti, quali sono le aspettative e le esigenze, risolvere i suoi problemi e mostrargli attenzione valorizzandolo, creano le fondamenta per il consolidamento di un rapporto di lungo periodo.

Ci si può impegnare al fine di instaurare un rapporto produttivo con l'assistito, cercando di rispondere al meglio ad ogni tipo di esigenza.

Attenzione!!!

Focalizziamoci su alcuni aspetti:

- capire le esigenze delle parti;
- servizio percepito non sempre corrisponde al servizio offerto;
- versatilità nella presentazione e prestazione del servizio (direttivo in parte e flessibile dall'altra).

La negoziazione può essere definita come la capacità di comunicare e confrontarsi per arrivare ad un accordo. Essere dei buoni negoziatori presuppone alcune qualità, tra cui intelligenza, strategia, personalità ed empatia.

Se precedentemente la negoziazione veniva intesa come un processo finalizzato a raggiungere un obiettivo, anche a discapito della controparte, oggi si ha una visione completamente differente.

Mentre si sta trattando, avviene uno scambio di esperienze ed informazioni, che mira alla soddisfazione di tutte le parti coinvolte. Questo è il valore aggiunto della negoziazione, infatti un buon accordo è strategico per tutti.

Per la negoziazione sono richieste capacità relazionali e cognitive, per questo non tutte le risorse sono adatte.

#### **In una situazione di conflitto è importantissima la negoziazione:**

Prima di avviare una negoziazione è importante prepararsi nella maniera più adeguata. È utile conoscere bene la controparte, la sua storia, cosa rappresenti e quale affare si voglia concludere. Questo rende possibile muoversi con sicurezza e rafforza la considerazione che l'interlocutore avrà nei confronti del negoziatore. È di fondamentale importanza la firma dell'accordo perché rappresenta un gesto apprezzato. Accordi non sottoscritti e pagamenti in ritardo rischiano di distruggere un buon rapporto di negoziazione. Una persona in grado di negoziare deve essere in grado di «aprire» alla controparte, seguendo una logica orientata sempre alla conclusione dell'affare, con soddisfazione reciproca. È utile che la primissima proposta sia abbastanza distante dalla richiesta effettiva, affinché rimanga spazio sufficiente per trattare. Vantaggioso è anche capire se si tratti di una negoziazione molto competitiva, collaborativa o atipica. La negoziazione è un segnale di forza e di solidità patrimoniale anche in un'ottica di lungo periodo. Si ha il timore che in futuro, le decisioni vengano prese da macchine sofisticate attraverso l'utilizzo dei big data. È importante negoziare per guadagnare autonomia nella risoluzione dei problemi senza doversi rivolgere ad un giudice/arbitro. La capacità di negoziazione risulta essere una competenza chiave e rappresenta il mezzo che può permettere di fare il salto di carriera alla parte manageriale di un'azienda. È sicuramente una skill necessaria alla gestione strategica del business. Per poter creare dei rapporti all'interno di negoziazioni complesse è utile capire quali siano i problemi delle due parti opposte. Ascolto attivo e comunicazione gettano le basi della comprensione e includono tecniche in modo da stabilire un rapporto tra il negoziatore e la controparte. Un errore abbastanza diffuso è che molti ascoltano solo per rispondere e non per capire. In genere i negoziatori affrontano la negoziazione con delle aspettative. Tuttavia, spesso si scopre che i loro obiettivi non coincidono con quelli della persona con cui stanno negoziando. Cercare di risolvere il problema velocemente non porta vantaggi all'interno di un conflitto. È importante ascoltare ed essere pazienti; solo con il giusto tempo le persone potranno elaborare le loro emozioni.

All'interno di un conflitto, è fondamentale focalizzarsi sul processo (soddisfacendo le esigenze di entrambe le parti) piuttosto che sul risultato (e quindi sulla vittoria).

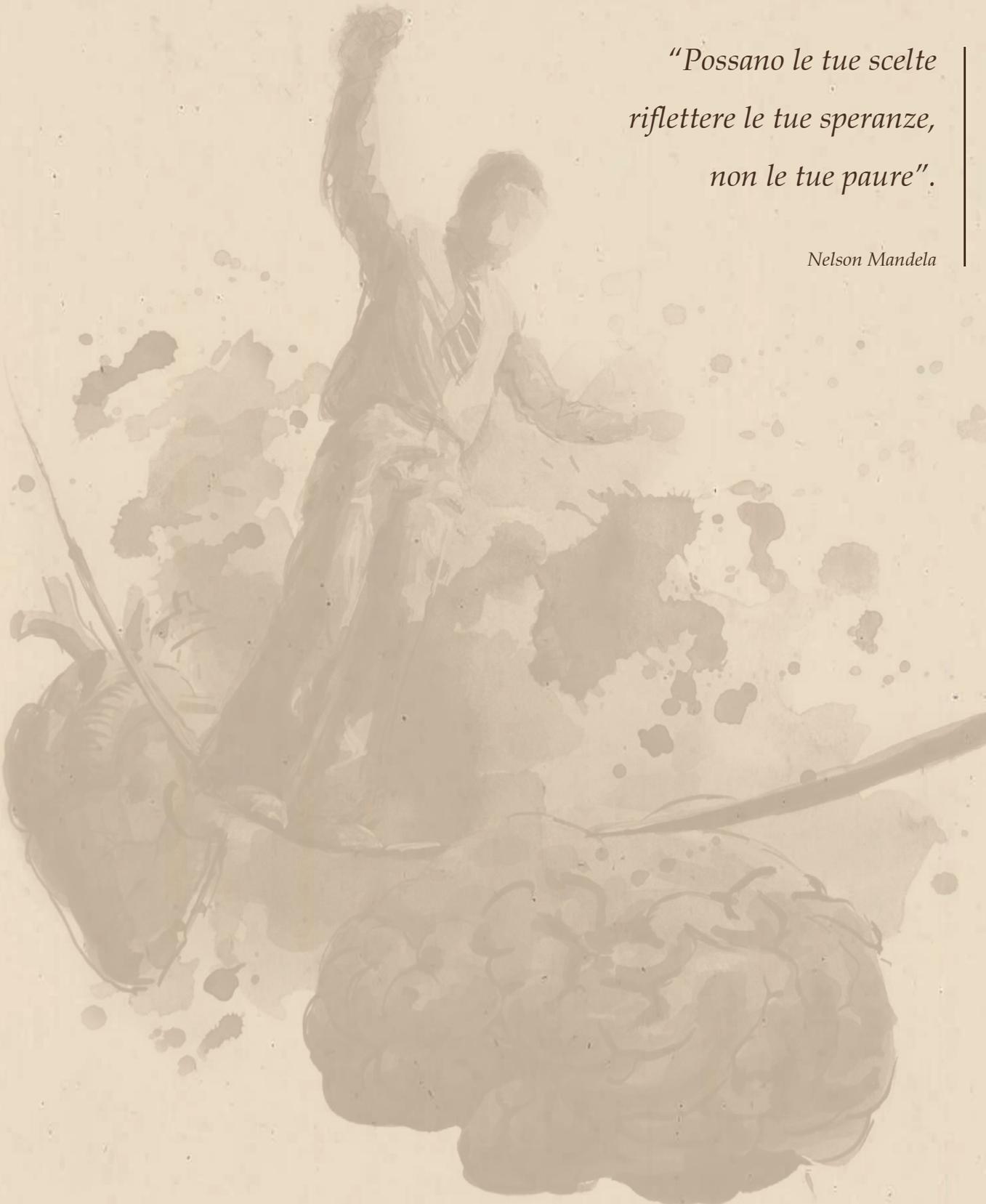
La flessibilità cognitiva si riferisce alla capacità di passare prontamente da un processo mentale all'altro in risposta a stimoli esterni. Tale abilità si esprime dimostrando di saper cambiare facilmente strategia d'azione e di pensiero passando in rassegna, mentalmente e in modo rapido, differenti piani d'azione e catene di pensieri per rispondere ai cambiamenti repentini o davanti a stimoli che entrano anche in competizione tra di loro (Richter & Yeung, 2012).

#### **Nelle situazioni di conflitto, in particolare**

La flessibilità cognitiva è uno dei principali pilastri della mediazione, poiché è la capacità che meglio consente di agevolare le relazioni in gioco e raggiungere più facilmente un accordo comune tra le parti coinvolte. Attraverso un approccio flessibile ed aperto, il mediatore mette in luce l'importanza di creare un tavolo di confronto che consideri sempre i valori altrui, le differenze tra ogni singola persona e le esperienze delle quali si è portatori. Si promuovono in questo modo il continuo rispetto delle idee e dei modi di pensare differenti dai nostri. Vedere le cose in una prospettiva diversa, empatica o logica che sia, apre alla capacità di generare davvero scenari nuovi ed approcciare ai cambiamenti, tenendo conto che non siamo gli unici a doverlo gestire, perciò magari anche chiedendo aiuto.

Qualche esempio di comportamento che esprime questa soft skill può essere:

- Riesco con facilità a passare da un compito mentale ad un altro
- Sono in grado di riconoscere ed eventualmente usare o promuovere regole diverse in contesti diversi
- So adattarmi velocemente alle novità, tollerando i cambiamenti e valutando efficacemente le alternative e le diverse soluzioni allo stesso problema.



*“Possano le tue scelte  
riflettere le tue speranze,  
non le tue paure”.*

*Nelson Mandela*

**MEDIANOS**

è un'iniziativa promossa da:

**Studio Ferrari & Associati**

Sede di Lecco: C.so Martiri della Liberazione, 28 • 23900 Lecco (LC) • T 0341 288547

Sede di Bulciago: via Panzeri 6/A • 23892 Bulciago (LC) • T 031 860742

[info@ferrariassociati.com](mailto:info@ferrariassociati.com) • [www.ferrariassociati.com](http://www.ferrariassociati.com)