

## SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Negoziare tra le parti accordi reciprocamente soddisfacenti, sulla base dell'analisi delle problematiche presentate, promuovendo la comprensione delle reciproche posizioni, il superamento del conflitto e l'assunzione della propria responsabilità nel rispetto degli accordi raggiunti

### 1 - PRE MEDIAZIONE

Grado di complessità 3

#### 1.3 VALUTAZIONE MEDIABILITÀ

Valutare la "mediabilità" della situazione e la metodologia di mediazione applicabile (es. mediazione a navetta, mediazione congiunta...)

Grado di complessità 2

#### 1.2 MAPPATURA

Costruire e rappresentare graficamente la MAPPA DEL CONFLITTO con l'indicazione delle diverse parti in gioco evidenziando le diverse interconnessioni e la qualità dei legami fra le parti

Grado di complessità 1

#### 1.1 ANALISI

Analizzare il contesto, la situazione, le posizioni delle parti (singoli, gruppi, collettività, associazioni, organizzazioni) identificando in maniera macro il problema su cui operare la mediazione

### 2 - MEDIAZIONE

Grado di complessità 6

#### 2.6 NEGOZIAZIONE

Durante gli incontri assistere al conflitto fra le parti senza fornire in prima persona soluzioni e senza imporre in alcun modo il proprio punto di vista. Mettere in evidenza i punti di convergenza, aiutando a esplorare gli interessi sottostanti a ciascuna questione dibattuta, favorendo la ricerca di opzioni creative e realistiche che vengano incontro ai bisogni delle parti. Porre domande aperte, ripetere quanto detto dalle parti facendo attenzione a riportare fedelmente il loro pensiero (specchio)

Grado di complessità 5

## ADA.19.02.13 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE SOCIALE

### 2.5 SOLUZIONE

Favorire la selezione della soluzione, fra le opzioni proposte, che per i partecipanti alla MS risponda meglio alle esigenze e ai bisogni espressi

Grado di complessità 4

### 2.4 COSTRUZIONE POSSIBILI OPZIONI

Sintetizzare e formulare proposte di risposte possibili per la soluzione delle problematiche analizzate e in base alle esigenze emerse (le risposte possibili)

Grado di complessità 3

### 2.3 PIANO DI LAVORO MS

Sintetizzare e riformulare, con altre parole, le problematiche e le esigenze emerse dal confronto fra le parti verificando che le questioni da affrontare durante il percorso di mediazione siano chiare e condivise (senza privilegiarne alcuna rispetto alle altre)

Grado di complessità 2

### 2.2 ASPETTATIVE E BISOGNI

Favorire l'esplicitazione di interessi e bisogni delle parti coinvolte promuovendo l'ascolto e la condivisione di obiettivi. Sulla base delle aspettative e bisogni espressi ricostruire l'agenda dei temi da trattare durante la MS (elenco principali questioni) (CARTELLONI- LAVAGNA FOGLI MOBILI)

Grado di complessità 1

### 2.1 RUOLI E FUNZIONI

Descrivere alle parti il processo di mediazione e le regole di base (plenipotenziarietà delle parti, ascolto attivo e divieto di interruzione mentre altri parlando, strumenti utilizzati) Esplicitare ruoli e funzioni del mediatore (terzietà, imparzialità, equidistanza rispetto alle parti, assenza di giudizi e pregiudizi)

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Contesto oggetto del servizio di mediazione, situazione, posizioni delle parti
- Caratteristiche individuali e del gruppo oggetto del servizio di mediazione
- Interconnessioni e legami fra le parti

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di analisi del contesto specifico
- Metodi e tecniche di rappresentazione della mappa del conflitto
- Metodi e tecniche di valutazione della mediabilità
- Metodi e tecniche di mediazione

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Per il processo di pre-mediazione
  - Metodologia di mediazione applicabile (es. mediazione a navetta, mediazione congiunta...)  
identificata
- Per il processo di mediazione
  - Piano di lavoro di mediazione definito
  - Conflitto risolto

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Almeno due tipologie di contesto con diverso grado di complessità in termini di dimensioni, instabilità, marginalità socio economica

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: costruzione della mappa del conflitto, valutazione della mediabilità e scelta della metodologia di mediazione, sulla base di un caso
2. Colloquio tecnico relativo al ruolo e alle funzioni del mediatore, con riferimento al caso non oggetto di prova prestazionale

## ADA.19.02.13 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE SOCIALE

### FONTI

<http://www.associazionemedes.it/>

<http://www.comune.modena.it/welfare/mediazione-e-coesione/cose-la-mediazione-sociale>

[www.ristretti.it/areestudio/territorio/alba/mp\\_medsociale.pdf](http://www.ristretti.it/areestudio/territorio/alba/mp_medsociale.pdf)

[www.acer.re.it/LinkClick.aspx?fileticket=32gqWnEXOKE%3D&tabid=652](http://www.acer.re.it/LinkClick.aspx?fileticket=32gqWnEXOKE%3D&tabid=652) Linee guida mediazione sociale\_convegno\_16\_10\_2012

<http://www.dignitas.it/> La mediazione sociale come prevenzione al degenerare dei conflitti e risposta alla domanda di sicurezza di Paolo Salvatore Nicosia