



## “Costruire l’empatia con le aree dei sentimenti delle persone”

**RAVENNA (luogo da indicare)**

**MARTEDI’ 4 OTTOBRE - dalle 9,00 alle 13,00  
e dalle 14,30 alle 19,30**

**MERCOLEDI’ 5 OTTOBRE - dalle 9,00 alle 13.00  
e dalle 14,30 alle 19,30**

**La struttura del corso e gli obiettivi:** porre domande e rispondere ad esse è un’attività che occupa gran parte del nostro tempo

sia lavorativo che al fuori di quel contesto. E’ pressoché impossibile sottrarci a questa attività.

Pochi sono consapevoli che con l’utilizzo della tecnica delle domande si può attingere ad un patrimonio molto vario di tipologie

di domande. Ogni tipologia di domanda susciterà risposte del tutto differenti.

Qualcuno disse: “Chi domanda, comanda!”

Sappiamo che è utile conoscere ed applicare questa tecnica anche se molte volte, durante la giornata, non sempre riusciamo ad

avere le risposte che ci attendiamo.

L’arte del domandare, non risiede esclusivamente nella scelta delle “parole giuste”, ma anche dal paraverbale, dal linguaggio del

corpo che deve essere congruente al verbale e dalla corretta profilatura dei nostri interlocutori per comunicare con loro in modo

empatico ed assertivo.

**La tecnica delle domande si può annoverare tranquillamente nelle abilità trasversali (soft skills) di un professionista.**

**Corso valido ai fini de rilascio dei CFP professionali e valido ai fini dell’aggiornamento dei mediatori civili e commerciali DM 180/2010.**

---

## PROGRAMMA

---

Il corso si struttura in vari moduli che permetteranno al corsista di mettere in atto la tecnica per il tramite di giochi di ruolo e di simulate di casi reali.

Modulo 1. Ore 2 – La tecnica delle domande e l'importanza delle domande aperte.

Modulo 2. Ore 4 si struttura in vari moduli che permetteranno al corsista di mettere in atto la tecnica per il tramite di giochi di ruolo e di simulate di casi reali.

Modulo 1. Ore 2 – La tecnica delle domande e l'importanza delle domande aperte.

Modulo 2. Ore 4 – le domande corrette per effettuare l'analisi comportamentale dei nostri interlocutori.

Modulo3. Ore 2 – la capacità di “eliminare” i metamodelli linguistici al fine di evitare le trappole mentali cognitive (bias o distorsioni cognitive).

Modulo 4. Ore 3 - Le domande per la ricerca degli interessi, dei bisogni e delle necessità con l'ausilio della «Piramide di Maslow».

Modulo 5. Ore 3 – Creare l'empatia con il nostro interlocutore, attraverso il riconoscimento dei sentimenti e delle emozioni (micro espressioni facciali di P. Ekman).

Modulo 6. Ore 2 - L'utilizzo delle domande e dei metodi di produzione delle idee nella ricerca delle alternative. L'utilizzo di una progettazione partecipata.

Modulo 7. Ore 1 - L'utilizzo corretto della ricerca della MAAN/PAAN mediante le domande

Modulo 8. Ore 1 - Le domande corrette per la verifica dei filtri (5° fase della negoziazione collaborativa di Harvard) tra le alternative e l'accordo, ovvero l'accordo S.M.A.R.T.