



CITTA' DI  
GARBAGNATE MILANESE

Che ha ricevuto in data 19.11.2013 presso la **Camera dei Deputati** un

**RICONOSCIMENTO ONORIFICO  
PER LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA MEDIAZIONE CIVILE**

per aver *“dimostrato quotidiana costanza ed abnegazione nella divulgazione dell’istituto della mediazione civile in Italia sin dal 15 ottobre 2011, introducendo un modello di efficienza basato su un servizio gratuito di alta professionalità messo a disposizione della cittadinanza, tramite lo “Sportello di Conciliazione” istituito con ICAF – Istituto di Conciliazione e Alta Formazione”*

in collaborazione con



**ENTE DI FORMAZIONE ISCRITTO AL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA N.294  
CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008 – Certificato n.1134**

## **CORSO DI FORMAZIONE PER FORMATORI SULLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE E NEGOZIAZIONE**

Valido ai fini dell’aggiornamento biennale obbligatorio dei “formatori per mediatori civili”  
ex art. 18 comma 3 lettera a) D.M. 180/2010 e s.m.i.

## **AMBIENTI E DOTAZIONI**

### → Luogo dello svolgimento della formazione

Il corso si tiene presso la nuova sede ICAF di Milano, in via Oldofredi n.9.

La sede si raggiunge a piedi dalla Stazione Centrale (treno, MM1, MM2) oppure dalla MM2 Sondrio.

Gli ambienti sono conformi alla normativa per l'accesso dei disabili.

### → Dotazioni dell'aula

Aula 20 posti con sedie confort dotate di tavolini, video per proiezione 50 pollici, climatizzata

## **MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

Invio tramite email a [formazione@istitutoicaf.it](mailto:formazione@istitutoicaf.it) o fax al numero 02/66715681 del modulo di iscrizione debitamente compilato e dell'attestazione dell'avvenuto bonifico.

**Saranno ammesse iscrizioni sino ad esaurimento posti disponibili.**

## **ORIGINI DELL'INIZIATIVA FORMATIVA**

- Gli obblighi formativi previsti dagli ordini, dalle associazioni di categoria, nei contesti aziendali e nelle professioni, associati alla diffusione di piattaforme e-learning e fad (formazione a distanza) spesso producono un'offerta formativa standardizzata che mira a raggiungere l'obiettivo dell'acquisizione dei crediti formativi prima della vera crescita professionale dei discenti. Questa circostanza rischia di qualificare al ribasso oltre che i contenuti formativi anche il ruolo del formatore, che rappresenta e deve rappresentare il valore aggiunto del momento formativo.

Il formatore svolge quindi un ruolo delicato ed estremamente complesso, che non richiede solo la competenza specifica nella materia in analisi ma deve disporre, ma anche e soprattutto saper padroneggiare le tecniche di conduzione di un'aula, saper creare occasioni di valore e di senso per chi è impegnato a costruire o migliorare la propria professionalità, saper osservare e ascoltare le diverse esigenze dei partecipanti, saper integrare gli strumenti di formazione in funzione dei loro bisogni, dei loro stili cognitivi, di gestione delle relazioni e il saper offrire feedback coerenti. Tutto ciò rappresenta soltanto alcune delle aree di competenza essenziali e distintive di un formatore efficace.

- Focus: formare figure professionali operanti in settori nuovi ed emergenti rappresenta un'ulteriore sfida che consiste nel conoscere il contesto in queste figure operano per poterne interpretare i bisogni e trasformarli in contenuti formativi utili agli operatori del settore. E' il caso dei mediatori civili professionisti, rispetto ai quali emerge sempre più l'esigenza di formare e saper formare figure professionali solide dotate di elevata ed eterogenea professionalità.

## **A CHI SI RIVOLGE**

- Formatori di mediatori civili accreditati al Ministero della Giustizia che devono conseguire l'attestato di aggiornamento biennale obbligatorio, ex art. 18 comma 3 lettera a) D.M. 180/2010 e s.m.i.
- Docenti di corsi di formazione permanente e della didattica per gli adulti
- Formatori interni di enti ed istituzioni
- Formatori interni di aziende pubbliche o private
- Dal momento che l'argomento specifico del corso sono le tecniche di comunicazione e negoziazione, la gestione del conflitto e la gestione del conflitto all'interno del gruppo, il corso potrebbe essere importante e d'interesse per figure professionali che quotidianamente si trovano ad affrontare e coordinare situazioni di questo tipo: mediatori civili commerciali, mediatori familiari, avvocati, amministratori di condominio, revisori condominiali
- Mediatori civili: la funzione informativa del mediatore in occasione dell'incontro di programmazione è un momento molto delicato che, gestito con le dovute competenze (soprattutto rispetto alle tecniche di comunicazione), può modificare in positivo l'andamento del procedimento
- Tutti coloro che per professione o interesse personale sono interessati all'argomento

## **CONTENUTI FORMATIVI**

Il corso è interamente pensato come LABORATORIO in cui “apprendere ad apprendere”. Ogni stimolo, riflessione ed esercitazione promuove competenze spendibili sia nel lavoro di formazione che nel lavoro di mediazione (intendendo appositamente il termine in senso generico). Ampio spazio dedicato allo sviluppo di competenze nella progettazione e gestione degli strumenti di formazione utilizzabili in contesti d’aula (complessità della comunicazione, gestione dei conflitti, gestione dei gruppi, leadership).

## **OBIETTIVO FORMATIVO**

### → SPECIFICO SCOPO

Sviluppare competenze nella progettazione e gestione dei metodi e degli strumenti di formazione utilizzabili in contesti d’aula e in altri differenti contesti (procedimenti di mediazione).

Fornire un percorso formativo di crescita professionale ad operatori professionisti della formazione con focus finalizzati al rilascio di un attestato di partecipazione valido anche ai fini dell'aggiornamento obbligatorio ex art. 18, co. 3, lett. A del D.M. 180/2010 e s.m.i.

### → COMPETENZE IN USCITA

Acquisizione di nuove competenze per la gestione attiva dell’aula

Acquisizione di nuove tecniche e competenze per l’interrelazione con i discenti

Acquisizione dell’aggiornamento obbligatorio formazione / formatori ex art.18, co.3, lett. A del D.M. 180/2010 e s.m.i.

## **ORGANIZZAZIONE DIDATTICA**

### → **Strumenti:**

- Esercitazioni;
- analisi di casi e di auto-casi;
- questionari di auto-valutazione;
- materiale didattico su supporto cartaceo;
- materiale didattico su supporto informatico;
- visione di video;
- simulazioni

### → **Metodologie**

Il corso prevede l’utilizzo di metodologie e tecniche didattiche attive con sperimentazione pratica delle nozioni apprese attraverso il coinvolgimento diretto dei partecipanti.

Saranno proposti momenti di esposizione teorica al fine di approfondire i principali contenuti e consolidare gli apprendimenti che emergeranno dal confronto in aula.

Particolare attenzione sarà dedicata alla valorizzazione della pratica dei partecipanti in modo da favorire il collegamento tra quanto proposto in aula e la loro esperienza concreta.

## **DURATA DEL CORSO E PIANIFICAZIONE DELLE LEZIONI**

### → DURATA COMPLESSIVA DEL CORSO

Il corso ha durata complessiva di n.16 ore

### → PIANIFICAZIONE DELLE LEZIONI

Ogni giornata formativa avrà durata di 8 ore, divisa in due moduli (mattino e pomeriggio), intervallati da un’ora di pausa pranzo.

## **CALENDARIO DEL CORSO**

Venerdì 03 MARZO 2017 (orario 09:00 – 18:00)

Sabato 04 MARZO 2017 (orario 09:00 – 18:00)

## **RESPONSABILE SCIENTIFICO DEL CORSO**

**Dott. Ivan Giordano:** giurista dell'economia e dell'impresa, docente per enti pubblici e privati, Responsabile dell'Organismo di Mediazione ed Ente di Formazione ICAF, mediatore civile, autore per Maggioli Editore di testi in materia di mediazione civile, gestione delle controversie.

## **COMMISSIONE SCIENTIFICA DEL CORSO**

**Dott. Ivan Giordano:** giurista dell'economia e dell'impresa, docente per enti pubblici e privati, Responsabile dell'Organismo di Mediazione ed Ente di Formazione ICAF, mediatore civile, autore per Maggioli Editore di testi in materia di mediazione civile, gestione delle controversie.

**Dott.ssa Cinzia Giordano:** psicologa, mediatrice familiare, psicoterapeuta, è didatta del Centro Milanese di Terapia della Famiglia dove è anche responsabile del Master in Terapia Sistemica di Gruppo, autore di testi in materia di gestione del conflitto all'interno dei gruppi.

## **DOCENTI E FORMATORI**

**Dott.ssa Veronica Polino:** psicologa e psicoterapeuta. Conduce gruppi terapeutici sulla gestione dell'aggressività, riconoscimento del reato e prevenzione della recidiva. Socia fondatrice dell'associazione CAM Centro Ascolto Uomini Maltrattanti di Cremona. Si occupa di formazione presso enti pubblici e privati su tutto il territorio nazionale, collaborando anche con il Centro Milanese di Terapia della Famiglia.

**Avv. Zaira Pagliara:** avvocato del Tribunale di Lecco, mediatore civile per organismi pubblici e privati, autori di testi in materia di mediazione civile.

## **COSTI E PROMOZIONI**

- 392,00 €
- 292,00 € (gruppi di almeno 3 persone, mediatori ICAF, revisori AIReC)

*Il costo si intende esente Iva art.10, co.20 – DPR 633/72*

## **MATERIALE DIDATTICO**

Il materiale didattico, verrà distribuito nel corso delle lezioni e / o inviato per email.

# **PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO**

Il corso è interamente pensato come LABORATORIO in cui “apprendere ad apprendere”, per cui ogni argomento descritto verrà sviluppato con metodologie innovative.

Ogni stimolo, riflessione ed esercitazione promuove competenze spendibili sia nel lavoro di formazione che nel lavoro di mediazione. Ampio spazio verrà dedicato allo sviluppo di competenze nella progettazione e gestione degli strumenti di formazione utilizzabili in contesti d’aula.

## **GIORNATA 1**

Introduzione del dott. Ivan Giordano - Responsabile Scientifico del corso

### **1. L’IMPORTANZA DI FORMARE SULLA MEDIAZIONE (avv. Zaira Pagliara)**

- L’incontro di programmazione: ostacolo oppure opportunità?
- L’importanza del “primo impatto”
- La consapevolezza del Regolamento dell’Organismo di Mediazione

### **2. LA COMPLESSITÀ DELLA COMUNICAZIONE (DOCENTE: dott.ssa Veronica Polino)**

- Conoscere e sperimentare diversi stili di comunicazione e il loro radicamento nel corpo
- Imparare a leggere gli indizi corporei nel comportamento della persona
- Acquisire la nozione della “difesa corporea”
- Il linguaggio ostile, barriere e ostacoli al raggiungimento di un accordo
- Contraddizione, paradossi e doppi vincoli
- La scelta e l’utilizzo delle “parole chiave” (dal vivo, al telefono e attraverso gli strumenti informatici)
- La connotazione positiva come tecnica di gestione delle conversazioni difficili

### **3. TECNICHE DI GESTIONE DEL CONFLITTO (DOCENTE: dott.ssa Veronica Polino)**

- Le dimensioni del conflitto
- Gestione e risoluzione del conflitto
- L’ambiguità, l’ambivalenza e il conflitto come risorse da usare in campo professionale
- Come fare le domande senza essere giudicanti
- Rendere costruttivi gli attacchi personali
- Gestione delle emozioni negative all’interno dei conflitti
- Strategie per superare l’impasse
- Gli atti creativi: dal conflitto alla negoziazione

## GIORNATA 2

### **4. LA GESTIONE DEI GRUPPI (DOCENTE: dott.ssa Veronica Polino)**

- Psicologia sociale dei gruppi
- Stadi di sviluppo del gruppo, come gestire la conflittualità nel gruppo
- La comunicazione nel gruppo e l'incontro di pregiudizi
- Le reti di comunicazione, distanza e centralità

### **5. LA LEADERSHIP (DOCENTE: dott.ssa Veronica Polino)**

- Stili di leadership e comportamenti del gruppo
- Modelli a confronto
- Costruire la propria leadership

## **PROVE E MODALITÀ DI VERIFICA DEI RISULTATI**

- Fasi e modalità di valutazione dei risultati
  - Durante il percorso formativo sono previsti momenti di confronto docente / discenti

## **ATTESTAZIONI OTTENIBILI A FINE CORSO**

- Attestato di partecipazione valido ai fini dell'aggiornamento obbligatorio dei formatori dei mediatori civili (ex art. 18, co. 3, lett. A del D.M. 180/2010 e s.m.i.)
- Attestato di frequenza del corso per il riconoscimento di crediti formativi

## **ABILITAZIONI CONSEGUIBILI A FINE CORSO**

- Acquisizione / Maturazione obblighi formativi biennali per **“formatori per mediatori civili”** ex art. 18 comma 3 lettera a) D.M. 180/2010 e s.m.i.
- Acquisizione / Maturazione crediti formativi (per gli accreditamenti richiesti e ottenuti si veda sotto)

## **PROSPETTIVE PROFESSIONALI**

- Miglioramento delle competenze professionali del discente nonché delle conoscenze che nel caso dei formatori potranno essere spendibili in occasione delle proprie lezioni, il tutto nell'ottica di creare un vantaggio competitivo del professionista rispetto all'evoluzione delle esigenze del mercato della formazione.
- Miglioramento delle competenze professionali del discente nonché delle conoscenze che nel caso dei mediatori e altri professionisti potranno essere spendibili in occasione della propria professione, il tutto nell'ottica di creare un vantaggio competitivo del professionista.

## **ACCREDITAMENTI**

Per il corso in oggetto è stato richiesto l'accREDITamento presso i seguenti ordini e collegi professionali:

- AIREC – Associazione Revisori Condominiali > ACCREDITATO (16 crediti)
- Organismo di Mediazione Civile ICAF > ACCREDITATO (16 crediti)
- Ordine degli Avvocati > ACCREDITAMENTO IN CORSO
- Collegio dei Geometri > ACCREDITAMENTO IN CORSO