



**CORSO DI FORMAZIONE SU  
LA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI NELL'AMBITO  
DEI SISTEMI DI  
GESTIONE AZIENDALE  
QUALITA'/SICUREZZA/AMBIENTE  
(24 ore)**

**PRESENTAZIONE**

La AICQ Tosco Ligure in collaborazione con "L'EQUIPE PER LA CONOSCENZA DELLA MEDIAZIONE UMANISTICA" presentano il seguente corso su:

***La Mediazione ovvero come affrontare e ridefinire in positivo il conflitto***

*"Le relazioni sono la vita del rapporto con gli altri; noi da soli non esistiamo. Siamo come un 'prodotto' che non ha alcun valore finché giace in magazzino; assumerà valore nel momento stesso in cui entrerà in relazione con l'acquirente finale che lo utilizzerà. Con la Mediazione si raggiunge lo scopo di 'far ripartire' la relazione tra 'il prodotto' che siamo noi, e gli altri che potranno usufruirne".*

Con altre parole rispetto a quelle riportate nella metafora, possiamo dire che in azienda c'è spreco di Capitale umano; o meglio c'è una parte di Capitale ignorata, dimenticata, coperta e soffocata dai conflitti. Intendiamo riferirci alle relazioni, ai rapporti umani; fili trasparenti che legano o dividono, ai rapporti relazionali tra le persone che lavorano in azienda.

Il conflitto è il risultato di opinioni e punti di vista diversi, o contrapposti, di persone che lavorano, vivono insieme od hanno qualsiasi altro tipo di rapporti relazionali.

In genere, il conflitto è sempre presente, in ogni realtà sociale, però scoppia, creando sprechi e danni, quando non trova i canali giusti di elaborazione.

Per questo è opportuno prevenirlo o gestirlo, se non addirittura risolverlo, ricorrendo alla Mediazione.

**I rapporti relazionali aziendali incidono in modo determinante sui Sistemi di Gestione Aziendale e/o sulla applicazione dei modelli per l'Eccellenza.**

**OBIETTIVI E SCOPO:**

Obiettivo del corso sarà la sensibilizzazione ai principi e alle tecniche della Mediazione Umanistica.

Scopo del corso sarà: conoscere, diventare consapevoli e avviare il cambiamento nelle persone e nei rapporti tra le persone che lavorano in azienda.

La sensibilizzazione vuole essere appunto il preludio ad un eventuale percorso per imparare ad Essere Mediatori, che passa dalla conoscenza dei presupposti teorico- culturali della tecnica, alla necessità di maggiore autoconsapevolezza, fino all'avvio del cambiamento.

L'obiettivo non è astrazione, ma concretezza: nell'approccio alla relazione, nel cambiamento delle competenze relazionali, attraverso l'uso della parte emozionale che appartiene a tutti noi, troppo spesso lasciata fuori dalla porta dell'ufficio.

**CONTENUTI**

- Migliorare la comunicazione funzionale.
- Migliorare la capacità di ascolto attivo empatico.
- Accrescere la consapevolezza sulle proprie modalità di gestione del conflitto.
- Favorire il cambiamento personale per facilitare nuove soluzioni nelle situazioni conflittuali e di attrito interpersonale.
- Valorizzare le competenze relazionali proprie e dei collaboratori.
- Sviluppare migliori rapporti relazionali con colleghi, collaboratori, fornitori, clienti.

**METODOLOGIA**

Il corso si svolgerà secondo una metodologia essenzialmente interattiva, sia con una parte teorica e conoscitiva, sia con l'uso di simulazioni e del gioco di ruolo, richiedendo la disponibilità dei partecipanti a "mettersi in gioco".

**DESTINATARI**

Tale proposta formativa è indirizzata a personale dell'area manageriale, professionisti, docenti, responsabili delle risorse umane, responsabili del Sistema di Gestione, Valutatori di Sistemi di Gestione.

Può inoltre essere di validissimo aiuto a personale dirigenziale in fase di outplacement che desiderano rivedere criticamente il proprio ruolo e ricollocarsi in un contesto nuovo.

**DOCENTI**

I docenti fanno parte della EQUIPE PER LA CONOSCENZA DELLA MEDIAZIONE UMANISTICA", costituita per realizzare nelle aziende dell'intero ambito nazionale, un'azione di sensibilizzazione e sviluppo della Mediazione umanistica, con progetti

mirati e personalizzati e composta da professionisti manager, dirigenti d'azienda, psicologi, Mediatori-formatori esperti nell'applicazione delle linee e dei principi previsti dalla Mediazione umanistica e sono:

**Eleonora Ceschin**

Dirigente d'azienda, Consulente relazioni umane, Mediatore umanistico.

Laureata in Economia e Commercio presso l'Univ. di Ca' Foscari di Venezia. Ha integrato la sua formazione con seminari di marketing e di orientamento al ruolo manageriale per la gestione delle risorse umane presso istituti francesi e tedeschi. Ha frequentato il Master biennale di perfezionamento universitario in "Mediazione dei conflitti intersoggettivi e di gruppo", presso l'Università degli Studi di Ca' Foscari di Venezia.

Consigliere d'Amministrazione dell'ATAP (Azienda Trasp. Aut. PN), e del Consultorio Noncello (PN).

**Filippo Vanoncini**

Baccalaureato in Teologia, Counsellor professionista, Formatore Gordon, Mediatore Penale e formatore alla Mediazione. Coordinatore dell'Ufficio di Giustizia Riparativa di Bergamo. Membro del CDA dell'associazione europea Aretusa per il contrasto al traffico degli esseri umani.

Direttore Generale del centro di formazione professionale dell'AFP Patronato San Vincenzo per 4 anni, e ora direttore della Società di Consulenza e Progettazione Agorà srl a Bergamo, e Direttore della società di consulenza e sviluppo Aurora a Bucarest.

Collabora con Confindustria Bergamo per consulenza e formazione alla leadership.

**Stefania De Marco**

psicologa psicoterapeuta sistemico relazionale, formazione e sviluppo risorse umane.

Laureata in Psicologia, indirizzo applicativo, Università degli Studi La Sapienza, di Roma. Abilitata all'esercizio professionale di psicologo. Iscritta all'Ordine della Regione Friuli Venezia Giulia; abilitata all'esercizio della Psicoterapia.

E' consulente e collaboratore con società di consulenza e gestione aziendale operanti nel settore della qualità con particolare riferimento alla gestione e la valorizzazione delle risorse umane aziendali secondo quanto previsto dalla ISO 9001:2000.

**AGENDA DEL CORSO**

| <i>1° giorno</i>   | <i>2° giorno</i>   | <i>pausa di 15 gg</i>  | <i>3° giorno</i>   |
|--|--|--|--|
| Presentazione Corso<br><br>La teoria e la tecnica della Mediazione pacifica dei conflitti<br><br>Discussione degli esempi e sul test di verifica e apprendimento | esperienziale con la simulata di un caso dove i configgenti sperimentano la Mediazione.<br><br>Discussione di esempi applicativi | al fine di favorire assorbimento ed elaborazione di quanto appreso e sperimentato, | Lavoro di Gruppo con la finalità di lavorare su più casi aziendali portati dai partecipanti come esemplificazione, tali da costituire una palestra in cui allenarsi. |

Per motivi organizzativi e per la modalità di erogazione del corso lo stesso si terrà se sarà raggiunto un numero minimo di almeno 10 partecipanti ed un massimo di non più di 20. La AICQ-TL si riserva la possibilità di annullare il corso nel caso non si raggiunga un numero minimo di adesioni.

**Prezzo del Corso completo**

**Soci** € 900,00 + IVA 20%

**Non Soci:** € 1.110,00 + IVA 20% (tale quota è comprensiva dell'iscrizione all'associazione per l'anno in corso)

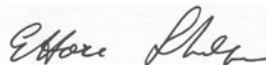
La quota comprende: Materiale didattico, coffee break, rilascio Attestato di Frequenza rilasciato da AICQ-TL

Il corso si terrà presso la sala convegni del CIPAT in piazza S. Ambrogio a Firenze annessa alla sede della AICQ-TL:

**il 20 e 21 aprile 2010** la data della terza giornata verrà concordata direttamente con i partecipanti nel corso di queste due prime giornate.

**Per motivi organizzativi si prega inviare l'iscrizione per fax al numero 055 481524 entro il 10/04/2010 con allegata copia del bonifico bancario o del versamento sul CC postale**

**Il Presidente**  
**Ing. Ettore La Volpe**



**AICQ Tosco Ligure**

c/o CIPAT Via dei Pilastrini 1/3 50121 Firenze

C.F. 90027270504 - P. IVA 01521540508

Telefax: 055 481524 cell 3407406432

E-mail: [info@aicq-tl.it](mailto:info@aicq-tl.it)

Web: [www.aicq-tl.it](http://www.aicq-tl.it)

**Coordinate per il bonifico bancario:**

Associazione Italiana Cultura Qualità Tosco Ligure

**Banca:** Poste Italiane

**IBAN:** IT 73 R 07601 02800 000074037235