



# IUFFP

ISTITUTO UNIVERSITARIO  
FEDERALE PER LA  
FORMAZIONE PROFESSIONALE

*L'eccellenza svizzera  
nella formazione professionale*

## DESCRIZIONE DEI MODULI

### Mediazione scolastica

#### Formazione continua certificata<sup>1</sup> – CAS

del 1° agosto 2012 (stato 23 agosto 2018)

*La direttrice dell'Istituto universitario federale per la formazione professionale IUFFP,  
visto l'articolo 13 capoverso 3 del regolamento degli studi IUFFP del 22 giugno 2010,  
emana i seguenti moduli:*

#### Moduli<sup>2</sup>

|          |                                                                                   |                         |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Modulo A | <i>I fondamenti della mediazione scolastica</i>                                   | 5 punti di credito ECTS |
| Modulo B | <i>Gli strumenti del mediatore nelle situazioni<br/>di disagio adolescenziale</i> | 5 punti di credito ECTS |

#### Corsi<sup>3</sup>

|           |                                                                 |                         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Corso A.1 | <i>Campo d'azione del mediatore scolastico e lavoro di rete</i> | 1 punto di credito ECTS |
| Corso A.2 | <i>Comunicazione interpersonale</i>                             | 1 punto di credito ECTS |
| Corso A.3 | <i>Gestione di colloqui</i>                                     | 3 punti di credito ECTS |
| Corso B.1 | <i>Situazioni di disagio</i>                                    | 2 punti di credito ECTS |
| Corso B.2 | <i>Realizzazione dell'accompagnamento</i>                       | 2 punti di credito ECTS |
| Corso B.3 | <i>Gestione di conflitti interpersonali</i>                     | 1 punto di credito ECTS |

#### Direttive

Direttive del 1° luglio 2013 concernente i lavori di modulo, di diploma e di master nell'ambito delle formazioni continue certificate

#### Disposizioni finali

La presente descrizione dei moduli *del CAS Mediazione scolastica* entra in vigore il 1° agosto 2012<sup>4</sup>.

Prof. Dr. Cornelia Oertle  
Direttrice

<sup>1</sup> Il termine „formazione supplementare“ è sostituito da „formazione continua certificata“ in tutto il documento secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>2</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>3</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>4</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

**Modulo A**

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nome del modulo</b>                                                                                      | <b>I fondamenti della mediazione scolastica</b><br>Il modulo A fa parte della formazione continua certificata<br>- CAS <i>Mediazione scolastica</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Livello del modulo</b>                                                                                   | B Basic level course<br>Modulo per introdurre le conoscenze di base di un campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tipo di modulo</b>                                                                                       | C Core course<br>Modulo del campo centrale di un programma di studio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Corsi o campi tematici previsti</b>                                                                      | A.1: Campo d'azione del docente mediatore e lavoro di rete<br>A.2: Comunicazione interpersonale<br>A.3: Gestione di colloqui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Punti di credito ECTS</b>                                                                                | 5 punti di credito ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Ore di studio</b><br>- Insegnamento in presenza<br>- Studio individuale<br>- Procedura di qualificazione | <b>150 ore</b><br>45 ore<br>75 ore<br>30 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Definire il campo d'azione del mediatore scolastico;</li><li>- Lavorare e collaborare all'interno della rete di sostegno in maniera attiva, indipendente, delegando, e prendendosi delle responsabilità, sempre nel rispetto del quadro normativo che regola i mandati di enti e/o professionisti;</li><li>- Riconoscere alcuni meccanismi-chiave che strutturano le relazioni interpersonali;</li><li>- Conoscere e utilizzare le pratiche del colloquio di accompagnamento;</li><li>- Essere in grado di portare uno sguardo riflessivo sul proprio ruolo e sulle proprie pratiche.</li></ul> |
| <b>Procedura d'esame</b>                                                                                    | <u>1) Elaborazione di una mappa con relativa descrizione nella quale è presentata la rete di riferimento per il proprio settore.</u><br><u>Criteri:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificazione della propria rete di riferimento;</li><li>- Analisi delle tipologie di disagio delle persone in formazione;</li><li>- Presenza delle informazioni fondamentali;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                              |



|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Differenziazione dei servizi secondo il proprio campo d'azione;</li> <li>- Ordine chiaro e attuale;</li> <li>- Descrizione di come la mappa viene regolarmente aggiornata.</li> </ul> <p><u>2) Trascrizione e analisi di un colloquio</u></p> <p><u>a) Conduzione di un colloquio che mira alla raccolta di dati affidabili e il più possibile esaustivi su « momenti di difficoltà ma anche di soddisfazione » vissuti dagli allievi (o dai docenti). Nella raccolta di dati la persona in formazione cerca di mettere in pratica la metodologia di aiuto all'esplicitazione.</u></p> <p><u>b) Trascrizione ad verbatim di 30 minuti circa di tale colloquio.</u></p> <p><u>c) Analisi critica (2-3 pagine) degli interventi del mediatore:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Come sono riuscita/o a creare le condizioni affinché il mio interlocutore/trice possa descrivere la situazione vissuta come se la stesse rivivendo?</li> <li>- Come ho tenuto conto del linguaggio del mio interlocutore/trice?</li> <li>- Come ho gestito il contratto comunicativo specifico e quali dinamiche sono emerse a questo proposito?</li> <li>- Quali rilanci mi sembrano appropriati e quali meno?</li> <li>- Criteri di valutazione:</li> <li>- Grado di perizia tecnica e relazionale nella conduzione del colloquio, tenendo conto dello scopo;</li> <li>- Pertinenza dell'analisi delle fasi e dei rilanci alla luce delle risorse concettuali;</li> <li>- Accuratezza nella descrizione e analisi dei momenti salienti;</li> <li>- Accuratezza formale del documento.</li> </ul> |
| <b>Conoscenze preliminari o moduli necessari<sup>5</sup></b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Modulo successivo<sup>6</sup></b>                         | Modulo B: <i>Gli strumenti del mediatore nelle situazioni di disagio adolescenziale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>5</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>6</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

**Modulo B**

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nome del modulo</b>                                                                                      | <b>Gli strumenti del mediatore nelle situazioni di disagio adolescenziale</b><br>Il modulo A fa parte della formazione continua certificata<br>- CAS <i>Mediazione scolastica</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Livello del modulo</b>                                                                                   | B Basic level course<br>Modulo per introdurre le conoscenze di base di un campo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tipo di modulo</b>                                                                                       | C Core course<br>Modulo del campo centrale di un programma di studio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Corsi o campi tematici previsti<sup>7</sup></b>                                                          | B.1 Situazioni di disagio<br>B.2 Realizzazione dell'accompagnamento<br>B.3 Gestione di conflitti interpersonali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Punti di credito ECTS</b>                                                                                | 5 punti di credito ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Ore di studio</b><br>- Insegnamento in presenza<br>- Studio individuale<br>- Procedura di qualificazione | <b>150 ore</b><br>45 ore<br>75 ore<br>30 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Obiettivi didattici e competenze<sup>8</sup></b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere le più frequenti difficoltà psicologiche sul piano individuale e relazionale degli adolescenti;</li><li>- Utilizzare dei criteri fondati per differenziare la difficoltà transitoria su cui si può intervenire da un problema di salute psicologica che richiede l'orientamento della persona verso figure specialistiche;</li><li>- Attuare delle strategie mirate di accompagnamento in caso di difficoltà transitorie;</li><li>- Essere in grado di valutare l'impatto del proprio intervento;</li><li>- Essere in grado di portare uno sguardo riflessivo sul proprio ruolo e sulle proprie pratiche;</li><li>- Riconoscere, comprendere e intervenire in caso di conflitti interpersonali di vario genere.</li></ul> |
| <b>Procedura d'esame<sup>9</sup></b>                                                                        | <u>Indicazioni per lo svolgimento dell'esame orale</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

<sup>7</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>8</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>9</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018



|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | <p>L'esame consiste nella presentazione orale da parte del candidato di un caso incontrato nella propria realtà professionale. Il candidato nella sua presentazione dovrà evidenziare i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Come ho proceduto per raccogliere informazioni sul caso?</li><li>- Quali ipotesi interpretative ho formulato?</li><li>- Quali modalità tecniche di gestione ho attuato?</li><li>- Quali risorse ho coinvolto?</li><li>- Quale bilancio dell'intervento svolgo?</li></ul> <p>A seguito della presentazione vi sarà una discussione che verterà sia sul caso presentato che su altri casi trattati nel corso della formazione.</p> <p><u>Durata:</u> La presentazione orale ha una durata di 30 minuti ed è strutturata nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- presentazione da parte del candidato di un caso (15 minuti);</li><li>- discussione (15 minuti).</li></ul> <p><u>Criteri di valutazione</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fondare le proprie scelte d'intervento su una base di dati sufficientemente ampia e fondata;</li><li>- Utilizzo in modo pertinente alcuni strumenti/strategie d'intervento;</li><li>- Leggere e attuare il proprio intervento in un'ottica di lavoro di rete;</li><li>- Stabilire connessioni pertinenti e continue fra la propria attività e alcuni concetti base presentati durante la formazione;</li><li>- Porre uno sguardo critico sul proprio operato.</li></ul> |
| <b>Conoscenze preliminari o moduli necessari<sup>10</sup></b> | Modulo A <i>I fondamenti della mediazione scolastica</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Modulo successivo<sup>11</sup></b>                         | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>10</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

<sup>11</sup> Modifica secondo la decisione del 23 agosto 2018, entrata in vigore il 23 agosto 2018

**Corso A.1**

| <b>Nome del corso</b>                                                                                                                                              | <b>Campo d'azione del docente mediatore scolastico e lavoro di rete</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ore di studio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Insegnamento in presenza</li><li>- Studio individuale</li><li>- Procedura di qualificazione</li></ul> | <b>30 ore</b><br>10 ore<br>14 ore<br>6 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Definire il campo d'azione del mediatore scolastico;</li><li>- Lavorare e collaborare all'interno della rete di sostegno in maniera attiva, indipendente, delegando, e prendendosi delle responsabilità, sempre nel rispetto del quadro normativo che regola i mandati di enti e/o professionisti.</li></ul> |
| <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Storia della mediazione scolastica</li><li>- Campo d'azione del mediatore scolastico</li><li>- Lavoro di rete</li><li>- Servizi presenti sul territorio</li></ul>                                                                                                                                            |
| <b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b>                                                                                                                     | Presentazioni- studio di casi- lavoro in gruppi                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lavori personali richiesti</b>                                                                                                                                  | Vedi richieste modulo A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Conoscenze preliminari, corsi e moduli richiesti</b>                                                                                                            | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Corso A.2**

| <b>Nome del corso</b>                                                                                                                                              | <b>Comunicazione interpersonale</b>                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ore di studio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Insegnamento in presenza</li><li>- Studio individuale</li><li>- Procedura di qualificazione</li></ul> | <b>30 ore</b><br>13 ore<br>11 ore<br>6 ore                                                                                          |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Riconoscere alcuni meccanismi-chiave che strutturano le relazioni interpersonali.</li></ul> |
| <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Psicologia della comunicazione</li><li>- Relazioni interpersonali</li></ul>                 |
| <b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b>                                                                                                                     | Presentazioni- studio di casi- giochi di ruolo- lavoro in gruppi                                                                    |



|                                                         |                         |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Lavori personali richiesti</b>                       | Vedi richieste modulo A |
| <b>Conoscenze preliminari, corsi e moduli richiesti</b> | Nessuna                 |

### Corso A.3

| Nome del corso                                                                                              | Gestione colloqui                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ore di studio</b><br>- Insegnamento in presenza<br>- Studio individuale<br>- Procedura di qualificazione | <b>90 ore</b><br>22 ore<br>50 ore<br>18 ore                                                                                                                               |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                     | - Conoscere e utilizzare le pratiche del colloquio di accompagnamento;<br>- Essere in grado di portare uno sguardo riflessivo sul proprio ruolo e sulle proprie pratiche. |
| <b>Contenuti</b>                                                                                            | - Fasi di un colloquio di mediazione<br>- Intervista di esplicitazione<br>- Valutazione colloquio                                                                         |
| <b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b>                                                              | Presentazioni- studio di casi- giochi di ruolo- lavoro in gruppi                                                                                                          |
| <b>Lavori personali richiesti</b>                                                                           | Vedi richieste modulo A                                                                                                                                                   |
| <b>Conoscenze preliminari, corsi e moduli richiesti</b>                                                     | Nessuna                                                                                                                                                                   |

### Corso B.1

| Nome del corso                                                                                              | Situazioni di disagio                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ore di studio</b><br>- Insegnamento in presenza<br>- Studio individuale<br>- Procedura di qualificazione | <b>60 ore</b><br>19 ore<br>31 ore<br>10 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                     | - Conoscere le più frequenti difficoltà psicologiche sul piano individuali e relazionale degli adolescenti.<br>- Utilizzare dei criteri fondati per differenziare la difficoltà transitoria su cui si può intervenire da un problema di salute psicologica che richiede l'orientamento della persona verso figure specialistiche. |



|                                                         |                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                                                                                      |
| <b>Contenuti</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Psicologia dell'adolescenza</li><li>- Psicopatologia dell'adolescenza</li><li>- Fattori di rischio e di protezione</li></ul> |
| <b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b>          | Presentazioni- studio di casi- lavoro in gruppi                                                                                                                      |
| <b>Lavori personali richiesti</b>                       | Vedi richieste modulo B                                                                                                                                              |
| <b>Conoscenze preliminari, corsi e moduli richiesti</b> | Modulo A                                                                                                                                                             |

## **Corso B.2**

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nome del corso</b>                                                                                                                                              | <b>Realizzazione dell'accompagnamento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Ore di studio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Insegnamento in presenza</li><li>- Studio individuale</li><li>- Procedura di qualificazione</li></ul> | <b>60 ore</b><br>13 ore<br>33 ore<br>14 ore                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Attuare delle strategie mirate di accompagnamento in caso di difficoltà transitorie.</li><li>- Essere in grado di valutare l'impatto del proprio intervento.</li><li>- Essere in grado di portare uno sguardo riflessivo sul proprio ruolo e sulle proprie pratiche.</li></ul> |
| <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Strategie di intervento</li><li>- Stili di accompagnamento</li><li>- Valutazione impatto intervento</li></ul>                                                                                                                                                                  |
| <b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b>                                                                                                                     | Presentazioni- studio di casi- giochi di ruolo- lavoro in gruppi                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Lavori personali richiesti</b>                                                                                                                                  | Vedi richieste modulo B                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Conoscenze preliminari, corsi e moduli richiesti</b>                                                                                                            | Modulo A                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Corso B.3**

| <b>Nome del corso</b>                                                                                                                                              | <b>Gestione di conflitti interpersonali</b>                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ore di studio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Insegnamento in presenza</li><li>- Studio individuale</li><li>- Procedura di qualificazione</li></ul> | <b>30 ore</b><br>13 ore<br>11 ore<br>6 ore                                                                                                                         |
| <b>Obiettivi didattici e competenze</b>                                                                                                                            | - Riconoscere, comprendere e intervenire in caso di conflitti interpersonali di vario genere.                                                                      |
| <b>Contenuti</b>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Tipologie di conflitti</li><li>- Analisi conflitti</li><li>- Fasi del conflitto</li><li>- Strategie ' intervento</li></ul> |
| <b>Metodi d'insegnamento e d'apprendimento</b>                                                                                                                     | Presentazioni- studio di casi- giochi di ruolo- lavoro in gruppi                                                                                                   |
| <b>Lavori personali richiesti</b>                                                                                                                                  | Vedi richieste modulo B                                                                                                                                            |
| <b>Conoscenze preliminari, corsi e moduli richiesti</b>                                                                                                            | Modulo A                                                                                                                                                           |