

Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Nome(i) / Cognome(i) **Raffaella Verga**
Indirizzo(i) Lungo Mare C. Colombo, 13/18 17031 Albenga (SV)
Telefono(i) Cellulare: **3466794505**
E-mail rafverga@hotmail.com
Cittadinanza Italiana
Data di nascita 08 marzo 1971
Sesso Femminile

Esperienza professionale

Senior trainer – progettista di percorsi formativi – Mediatore civile buon livello di competenza – Esperto in gestione e risoluzione dei conflitti aziendali

- Date Dal 2006 ad oggi: attività d'aula
- Progettazione ed erogazione dell'attività formativa**
1. E-CAMPUS NOVEDRATE E ROMA: **FORMATORE DI GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI nei MASTER per MEDIATORI** – 260 ore in 6 MASTER (2011/2012/2013/ad oggi);
 2. RESAEQUAE ADR: DOCENTE - **FORMATORE DI GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI IN CORSO BASE MEDIATORI** (GENNAIO 2014);
 3. E-CAMPUS ROMA: DOCENTE - **FORMATORE DI GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI IN CORSO DI AGGIORNAMENTO PER MEDIATORI** (OTTOBRE 2013);
 4. E-CAMPUS NOVEDRATE: **PROGETTAZIONE DI 80 LEZIONI DI PEDAGOGIA DIDATTICA PER CORSO DI SPECIALIZZAZIONE PER DOCENTI E INSEGNANTI** (GIUGNO 2013);
 5. ALI NAZIONALE: **FORMATORE IN UN CORSO DI PNL A PRIVATI** – 32 ore (gennaio 2013);
 6. DOCENTE - **FORMATORE DI GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI IN CORSO DI AGGIORNAMENTO PER MEDIATORI** (2012);
 7. KKIEN MILANO: **FORMATORE NELL'AMBITO DI 4 CORSI SUL DECISION MAKING E PROBLEM SOLVING ATTRAVERSO LA METODOLOGIA DELL'ACTION LEARNING** – 4 corsi in ENEL per un totale di 96 ore (2012);
 8. KKIEN MILANO: **FORMATORE NEL CORSO OUT DOORS SUL LAVORO IN GRUPPO E PROBLEM SOLVING** – 2 giornate in ADIDAS;
 9. KKIEN MILANO: **PROGETTISTA E FORMATORE NEL CORSO SUL GROUP RELATIONSHIP** – 80 ore (2012);
 10. STUDIO ASCHEI – SAVONA: **FORMAZIONE SUL TEMA DELLO SVILUPPO DELLE PROFESSIONALITA': ASCOLTO, NEGOZIAZIONE E LAVORO IN GRUPPO**; 24 ore in TPL Savona (2011/2012);
 11. PRODEST – MILANO: **FORMATORE DI GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI nei Corsi per CONCILIATORI** – 280 ore in 4 Corsi (2009 – 2010);
 12. STUDIO ASCHEI – SAVONA: **FORMAZIONE SULLA GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI, NEGOZIAZIONE** – 40 ore c/o Comparato – Carcare (2010);
 13. STUDIO ASCHEI – SAVONA: **FORMAZIONE SUL TEMA DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI, TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E COMUNICAZIONE PER GLI ADDETTI AL FRONT OFFICE; come gestire le comunicazioni difficili** – 24 ore in Aeroporto di Villanova d'Albenga (2010);
 14. STUDIO ASCHEI – SAVONA: **FORMAZIONE SUL TEMA DELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DEI CONFLITTI, TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E LAVORO IN GRUPPO**; 24 ore in TPL Savona. (2009-2010)

Lavoro o posizione ricoperti

Principali attività e responsabilità

Nome e indirizzo del datore di lavoro

Tipo di attività o settore

AREE FORMAZIONE:
CONCILIAZIONE;
GESTIONE DEI CONFLITTI;
NEGOZIAZIONE
COMUNICAZIONE;
RELAZIONI;
COLLABORAZIONE;
RISORSE UMANE: SELEZIONE,
FORMAZIONE E GESTIONE;
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE;
PROJECT MANAGEMENT;
MARKETING E MARKETING
TERRITORIALE;
TECNICHE DI VENDITA;
PROBLEM SOLVING;
LAVORO PER OBIETTIVI;
DELEGA EFFICACE;
TEAM BUILDING E
TEAM WORKING

Progettazione ed erogazione dell'attività formativa

15. ASCHEI – SAVONA: **FORMAZIONE SUL TEMA DELL'INTEGRAZIONE AZIENDALE IN MERGER; IL CHANGE MANAGEMENT** – 48 ore in TPL Group (2010)
16. PRODEST – MILANO: **TRAIN THE TRAINER** – 40 ore su gruppo di formatori provenienti dalla Romania (2010)
17. PRODEST – MILANO: **PROJECT MANAGEMENT. PROGRAMMAZIONE EU E FONDI SOCIALI EUROPEI** – 240 ore su 4 Master: Animazione territoriale e Sviluppo Cooperativo (2009 - 2010)
18. PRODEST – MILANO: **PROJECT MANAGEMENT E FONDI SOCIALI EUROPEI** – 340 ore su 6 Master: Animazione territoriale e Sviluppo Cooperativo (2009)
19. Master Bocconi - **PROGRAMMAZIONE EU - Project Management** – 160 ore (2007 – 2008)
20. ADECCO – LODI: **TRAIN THE TRAINER** – 24 ore (2008)
21. AD WICE SU CLIENTE CARLSON W.L.: **PROJECT MANAGEMENT** – 40 ORE (2008)
22. Analisi del bisogno formativo, progettazione ed erogazione di 160 ore di formazione in CCIAA Ferrara. Ambiti: la **cultura del cambiamento**, il cambiamento come alleato; follow up operativo sul cambiamento; la gestione del **lavoro per obiettivi**; la **delega efficace**; il **problem solving creativo**, la **comunicazione efficace**, il **time management** – famiglie professionali: dirigenti, funzionari, operativi - CCIAA (FERRARA) - 2008.
23. 01/2008: Progettazione ed erogazione percorso formativo sul tema **"IL PROCESSO FORMATIVO INTERNO"** – famiglia professionale: team formazione Autostrade per l'Italia
24. Team coaching sul cambiamento organizzativo in CSI Piemonte. 8 incontri su 8 stabiliti. Fase dell'action plan attiva (2008).
25. Progettazione ed erogazione percorso formativo **"TRAIN THE TRAINER"** - famiglia professionale: team formazione Autostrade per l'Italia (2007)
26. Progettazione ed erogazione interventi di **COMUNICAZIONE** sulla famiglia professionale degli MCT (operatori) 5 edizioni di 2 giorni – Autostrade (ROMA) - 2007
27. Progettazione ed erogazione percorso formativo sul tema **"IL PROCESSO FORMATIVO INTERNO"** – famiglia professionale: team formazione Autostrade per l'Italia (2007)
28. 10/2007 – 03/2008: Progettazione ed erogazione interventi di **TEAM WORKING** all'interno del progetto "Equity" – Regione Lombardia/Iref – tema: **INTEGRAZIONE, COMUNICAZIONE E PROGETTUALITA'**.
29. 10/2007 – 01/2008: Progettazione ed erogazione percorso formativo (96 ore) focus: **COMUNICAZIONE EFFICACE NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO e ORGANIZZAZIONE** (per COFELB).
30. 10/2007 – 03/2008: Progettazione ed erogazione percorso formativo sul tema del **TEAM BUILDING e COMUNICAZIONE EFFICACE/PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING**– famiglie professionali: dirigenti P.A. Sondrio e categoria D.
31. 10/2007: Trainer in out-door per Autostrade – famiglia professionale: esattori e tecnici – tema: **INTEGRAZIONE E CAMBIAMENTO**.
32. Anno 2007: SOFAR (Farmaceutica) – Trezzano Rosa (Project Trainer e trainer su due percorsi formativi:
 1. **Valutazione delle performance – costruzione di un sistema evoluto e introduzione dei concetti portanti il Ciclo di Valutazione** – su famiglia professionale Area Manager (40 ore)
 2. **Comunicazione efficace con il medico – analisi degli stili comunicativi/relazionali** – su famiglia professionale ISF (9 sessioni – 216 ore)
33. Progettazione ed erogazione di intervento formativo sul **Mktg territoriale ed Europrogettazione** 60 ore – Prodest (2006)
34. ASJA Torino – **TRAIN THE TRAINER** – 40 ore (2006)

1.

Progettazione e Coordinamento attività formativa in Fondo Europeo

Progettazione e Coordinamento per **Iref**: su Progetto "Innovazione e sussidiarietà, La Regione che Governa", Progetto Quadro della Regione Lombardia; progettazione e coordinamento di 5 azioni formative contenenti 20 edizioni di corsi di formazione.

Da aprile 2008 a Gennaio 2009 – **96 giornate di attività**

PROGETTAZIONE ED EUROPROGETTAZIONE:

1. 2010 - 2011: PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DELLO SPORTELLO EUROPA PER IL COMUNE DI ALBENGA: implementazione dello start up dello sportello, organizzazione del lavoro, creazione delle partnership nazionali ed internazionali, formazione/affiancamento della risorsa umana dedicata allo Sportello. Partecipazione a 7 progetti Europei: 1 Life+, 1 PAC, 1 EuropeAid, 1 progetto Legge 125, un UNRRA, 1 Gioventù in Azione, 1 Goal.
2. 2008: BANDO INTERREG – PRODEST PER LA PROGETTAZIONE DI NUOVI PERCORSI TURISTICO/ACQUATICI: progettazione di moduli interni in partnership con FORMAPER e UNIVERSITA' BICOCCA, più un Partner Svizzero. Lettura e analisi del Bando di Gara, ipotesi e architettura progettuale, progettazione.
3. 09-10/2007: BANDO LABOR LAB ACADEMY – IREF PER LA PROGETTAZIONE DI TRE PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE NELL'AMBITO DELLE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO: progettazione di moduli interni in partnership con FORMAPER e UNIVERSITA' BICOCCA. Lettura e analisi del Bando di Gara, ipotesi e architettura progettuale, progettazione.

Esperienza professionale

Date

Tipo di impiego, Nome e indirizzo del datore di lavoro
• Principali mansioni e responsabilità

CONSULENZA

Dal 2004 al 2007

Progetto Raimbow – Asja Ambiente - Torino

Analisi delle strutture organizzative, disegno delle macro-strutture, identificazione dei fabbisogni d'organico e delle skill, studio e realizzazione d'interventi di change management:

Supporto al Top Management per tutti i progetti di Cambiamento Organizzativo

Implementazione ufficio HR (processi di Selezione/ Formazione (analisi dei fabbisogni formativi e creazione del piano formativo aziendale) e Sviluppo del personale – valutazione delle performance – work group sulle competenze => performances: creazione strumento di valutazione e implementazione cultura aziendale.

Analisi delle strutture organizzative, disegno delle macro-strutture, identificazione dei fabbisogni d'organico e delle competenze chiave.

Realizzazione di Direttive e Procedure.

Definizione di parametri di confronto per la misurazione delle performance di Plant (MSC).

Piani di carriera; definizione e gestione del budget ufficio HR e definizione della strategia

Process Management

Progetto finalizzato a realizzare il passaggio di ASJA ambiente (Torino) e IREF (Milano) da organizzazione per funzioni ad organizzazione per processi.

Change Management: progetto di cambiamento organizzativo interfunzionale

Obiettivi primari del progetto: individuazione dei principali processi aziendali, ridisegno degli stessi in funzione delle esigenze d'efficacia verso il mercato, d'efficienza interna e delle opportunità offerte dall'introduzione del sistema ERP; organizzazione del training gli utenti – Teatro Stabile – Torino

Customer Relationship Management

Obiettivi primari del progetto: ridisegno dei processi di relazione con i

Tipo di impiego, Nome e indirizzo del datore di lavoro
• Principali mansioni e responsabilità

Tipo di impiego, Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Principali mansioni e responsabilità

clienti; individuazione degli obiettivi aziendali di efficacia sul mercato; Sviluppo sul retail (rete commerciale) di atteggiamenti commerciali propositivi; analisi delle strutture organizzative; analisi dei portafogli e delle potenzialità di sviluppo commerciale – Gruppo BPU per Accenture

Istruzione e formazione	
Data	Maggio 2011
	Corso per Mediatori Civili Cesd Srl presso sede di Novedrate
Date	LUGLIO 2006/NOVEMBRE 2007
Titolo della qualifica rilasciata	CORPORATE COACH
Principali tematiche/competenze professionali possedute	MASTER IN CORPORATE COACHING Conoscenza delle linee guida di etica e norme professionali, stabilire il contratto/accordo di coaching, stabilire fiducia e confidenza con il cliente, presenza nel coaching - Abilità di essere completamente consapevole e di creare relazioni spontanee con il cliente, impiegando uno stile aperto, flessibile e confidenziale, ascolto attivo, comunicazione efficace, domande potenti, comunicazione diretta, creare consapevolezza, progettazione di azioni, pianificare e stabilire obiettivi, gestire i progressi e le responsabilità.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	COACH-U MILANO
Date	2002/2003
Titolo della qualifica rilasciata	Master
Principali tematiche/competenze professionali possedute	FGA – Master in Fondamenti di Gestione Aziendale – executive program 4 moduli riguardanti: 1. Il marketing relazionale ed il CRM 2. Gli economics e la supply chain 3. Le risorse umane – gestione e valorizzazione <i>La decisione di natura strategica e la cultura aziendale</i>
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Istud – Stresa
Date	1999/2000
Titolo della qualifica rilasciata	Master
Principali tematiche/competenze professionali possedute	Master in Risorse Umane 3 moduli formativi: gli strumenti di selezione delle HR; la formazione del personale; la <i>gestione delle risorse umane.</i>
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	“Helios Management” di Roma
Date	anno 1998
Titolo della qualifica rilasciata	Master
Principali tematiche/competenze professionali possedute	Master in Comunicazione efficace e strategia d’impresa – argomenti trattati: PNL, Comunicazione strategica, Sistemi rappresentazionali, LEM, Creazione del Rapport, Calibrazione, Ricalco, Metamodello, Metaprogramma, Team Building e Leadership, Mission e Vision aziendali, Public Speaking.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	“MetaUniversity di Roma”
Date	Anno 1995 Anno 2004
Principali tematiche/competenze professionali possedute	Laurea in Lettere indirizzo Psicologico Laurea in Psicologia
Madrelingua(e)	Italiana

Altra(e) lingua(e)

Autovalutazione

Livello europeo (*)

Lingua

Lingua

Patente

Ulteriori informazioni

Inglese e Francese

Comprensione				Parlato				Scritto	
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
Ing	Buono		Buono		Buono		Buono		Discreto
Fra	Ottimo		Ottimo		Ottimo		Ottimo		Ottimo

(*) [Quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#)

B

PUBBLICAZIONI

1. Pubblicazione del Libro "**Mediazione Coaching PNL**" – Kkien Publishing International – Milano (2014)
 2. Pubblicazione del Libro "**L'Arte della mediazione**" – Editore Franco Angeli – Milano (2013)
 3. Pubblicazione dell'Articolo "**I meccanismi di difesa in mediazione**" in Temi di Mediazione num. 5 edito da CESD – Università Telematica E-Campus (2012)
 4. Pubblicazione dell'Articolo "**Conciliatori si nasce o si diventa?**" in Temi di Mediazione num. 2 edito da CESD – Università Telematica E-Campus (2011)
 5. Pubblicazione del Libro "**Il Conciliatore Professionale – Attitudini, competenze e tecniche operative**" – Editore Franco Angeli – Milano (2010)
 6. Pubblicazione dell'articolo "**WORK/LIFE BALANCE**": come migliorarlo e misurarlo per aumentare l'efficacia produttiva – su AIF Learning News (2007)
 7. Pubblicazione tesi di laurea, dal titolo "Il mondo dell'infanzia dal punto di vista psico-pedagogico, nell'opera di Ada Negri", in seguito al riconoscimento del premio letterario: "Maria Mioli Vianello". Associazione "F.i.l.d.i.s." di Genova (1995)
-
1. Pubblicazione del Romanzo "**Etichette nere per il bene e il male**" – Editore "Albatros il Filo" – Roma (2011)
 2. Pubblicazione del Romanzo "**Con gli occhi degli altri**" – Editore "Il Filo" – Roma (2008)
 3. Pubblicazione del Racconto Lungo "**Storia di un'altra donna**" – Firenze Libri Editore. (1998)

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali (facoltativo)".

Firma

Raffaella Verga