



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA**  
**DIREZIONE PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E FORMAZIONE**

*Ufficio Formazione – Via Donzi 5, Modena*  
*Tel.: 059/2056549 – 6550; Fax: 059/2056669*  
*Ufficio Formazione – Viale Allegri 15, Reggio Emilia*  
*Tel.0522/522008 – fax 0522/522234*

e-mail : [formazione@unimore.it](mailto:formazione@unimore.it)  
<http://formazione.unimore.it/>

**CORSO**

**“LA COMUNICAZIONE E LA GESTIONE DELLE RELAZIONI”**

**LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI**

Il presente percorso formativo nasce dall'esigenza di trasmettere al Personale Tecnico-Amministrativo con funzioni di presidio alle strutture, in servizio presso il nostro Ateneo, aggiornate conoscenze e competenze nell'ambito della comunicazione e gestione delle relazioni, che siano soprattutto improntate al principio della mediazione e condivisione di saperi e comportamenti linguistico-comunicativi efficaci.

Questo percorso si pone l'obiettivo di migliorare le proprie capacità espressive, comunicative a livello personale ed organizzativo.

**DESTINATARI**

Personale Tecnico-Amministrativo con funzioni di presidio alle strutture dell'Ateneo.

**DURATA DEL CORSO**

Il presente percorso ha una durata complessiva di 8,00 ore e si svolgerà presso l'Aula Convegni del Dipartimento di Giurisprudenza, via S. Geminiano, 3 – MODENA

19 – 20 Dicembre 2012

Orario : 9,00/13,00

**DOCENTE DEL CORSO**

Prof. Marcello Tedeschi

**METODO DI INSEGNAMENTO**

Lezione frontale

## **MATERIALI DIDATTICI**

Eventuale materiale didattico, predisposto dal Docente, verrà pubblicato sul sito dell'Ufficio Formazione di Ateneo : <http://formazione.unimore.it/>

## **FREQUENZA - VERIFICA FINALE – ATTESTATO**

La presenza sarà rilevata all'entrata ed all'uscita, mediante apposizione della firma su apposito foglio presenze predisposto dall'Ufficio Formazione.

Il dipendente che ritarda l'ingresso o che deve anticipare l'uscita dall'aula, è tenuto ad apporre a fianco della firma l'ora effettiva di arrivo o di uscita.

La partecipazione al corso è considerata attività formativa obbligatoria e, pertanto, le ore di effettiva presenza verranno considerate attività di servizio.

Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di frequenza a coloro che frequenteranno per una percentuale di presenza non inferiore al 75% del totale complessivo del corso.

## **CONTROLLO DI QUALITÀ**

Al termine del percorso formativo sarà consegnata ad ogni partecipante una scheda di valutazione circa il contenuto, le modalità e l'esito del corso stesso.

Il controllo di qualità relativo al corso è finalizzato all'acquisizione di utili elementi per l'efficace organizzazione dei futuri corsi di formazione ed aggiornamento professionale dei dipendenti universitari.

## **RESPONSABILE SCIENTIFICO**

Prof. Marcello Tedeschi - Dipartimento di Comunicazione ed Economia di UniMORE

## **RESPONSABILE ORGANIZZATIVO**

Palmieri Cecilia - Ufficio Formazione - sede di Modena – Università di Modena e Reggio Emilia (tel. 059/2056550 - fax 059/2056669, e-mail: [formazione@unimore.it](mailto:formazione@unimore.it))

# PROGRAMMA

***Mercoledì 19 Dicembre 2012***

***Modulo 1: la gestione delle relazioni nell'ambito dei servizi***

- Conoscere il proprio Ruolo
- L' interfaccia tra Università e collettività.
- La qualità nei servizi: dalle caratteristiche del servizio all'orientamento al cliente
- La capacità di risolvere i problemi

***Giovedì 20 Dicembre 2012***

***Modulo 2: la comunicazione interpersonale***

- La comunicazione e la sua struttura: concetti fondamentali
- Saper ascoltare come presupposto per saper comunicare
- La comunicazione efficace e i comportamenti correlati
- I problemi nella comunicazione e le sue implicazioni