



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

DIREZIONE RISORSE UMANE
Ufficio Formazione

CORSO PTA

LO SPORTELLO CHE SORRIDE-TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI

Il corso ha la finalità di far conoscere e padroneggiare tecniche di comunicazione efficace, trucchi linguistici, accorgimenti comportamentali e abilità di intelligenza emotiva da utilizzare per risolvere positivamente situazioni critiche di front office nella Direzione Servizi agli studenti, migliorandone anche le sinergie tra front office e back office.

Il corso ha inoltre l'obiettivo di far apprendere strategie di carattere pratico, utili a far prendere le distanze dalle emozioni negative (es. paura, rabbia, frustrazione etc); recuperare, nel più breve tempo possibile, l'equilibrio emotivo e, al di là delle emergenze, valorizzare l'immagine dell'Ateneo.

DESTINATARI

Il corso è rivolto al personale impegnato a vario titolo e con diverso grado di autonomia e responsabilità, nella gestione della complessa utenza della Direzione servizi agli studenti.

DURATA DEL CORSO

Il presente corso ha una durata complessiva di n. 7 ore così articolate: 9,00/13,00 – 14,00/17,00.

Sede: Aula Convegni – Dipartimento di Giurisprudenza, Via S. Geminiano, 3 – MODENA

DOCENTI DEL CORSO

Dott. Paolo Fossati, Giornalista - Direttore Area Comunicazione comune di Grugliasco (TO)

METODOLOGIA DIDATTICA:

Lezione frontale in aula.

MATERIALE DIDATTICO

Il materiale didattico predisposto dal docente verrà pubblicato, appena disponibile, nella Banca Dati Formativa d'Ateneo.

FREQUENZA – ATTESTATI

La presenza sarà rilevata all'entrata ed all'uscita, mediante apposizione della firma sul 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.

Si evidenzia, altresì, che al personale che frequenterà il Corso per una percentuale non inferiore al 75% del monte ore complessivo, l'Ente formatore esterno rilascerà un attestato di partecipazione e l'Ufficio Formazione un'attestazione che l'attività di formazione è riconosciuta nell'ambito della programmazione delle attività formative d'Ateneo.

Entrambi i documenti saranno stampabili, dopo aver compilato obbligatoriamente il questionario di gradimento inserito nella banca dati attività formativa on line, seguendo l'indicata procedura:

- - *Collegarsi a <http://formazione.unimore.it/site/home.html>*
- - *Cliccare "Gestione attività formative";*
- - *Accreditarsi con il proprio nome utente e password di Ateneo;*
- - *Aprire la tendina "Formazione"*
- - *Cliccare "attività formative"*
- - *Posizionarsi sul corso "LO SPORTELLLO CHE SORRIDE "*
- - *Cliccare sulla graffetta a destra "Programma e allegati"*
- - *Stampare l'attestato*
- - *Stampare certificazione*

Ogni modifica al suddetto percorso verrà tempestivamente comunicata agli interessati.

RESPONSABILE SCIENTIFICO

PICCALUGA BEATRICE – Coordinatore amministrativo della Direzione servizi agli studenti

RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

Ufficio Formazione — Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia (Tel. 059/2056491; 059/2056484 - 059/2056449 e-mail: formazione@unimore.it)

PROGRAMMA

1 marzo 2019

Ore 9.00/13.00 – 14.00/17.00

Docente

Dott. Paolo Fossati

TemI che verranno affrontati:

- **PREPARARSI AD ACCOGLIERE GLI UTENTI**

-approccio mentale e dialogo interno; ascolto attivo e comunicazione assertiva; saper riconoscere il potenziale rischio di conflitto; decifrare il linguaggio del corpo; parole giuste per disinnescare situazioni sul punto di degenerare.

- **DAVANTI AD UN UTENTE CHE URLA**

Come riportarlo nell'alveo di un rapporto civile; gestire lo stato d'animo e mantenere il più possibile la calma e la lucidità; tecniche pratiche di "Kung fu verbale" per difendersi dagli attacchi ingiusti e pretestuosi.

- **TECNICHE DI MINDFULLNESS**

Come rilassare corpo e mente dopo un evento emotivamente forte; il contributo del team di lavoro e le learned lesson collettive