



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

DIREZIONE RISORSE UMANE
Ufficio Formazione

CORSO PTA

LA GESTIONE DELL'UTENZA NUMEROSA ALLO SPORTELLLO: PROBLEMATICHE E STRUMENTI

LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI

Il Corso affronterà la problematica degli uffici a diretto contatto con il pubblico (es. Segreterie studenti e Biblioteche) con riferimento al problematico afflusso degli utenti , evidenziando i rimedi preventivi per limitarlo e quelli utili per gestirlo, esaminando anche esperienze già vissute sia nel contesto universitario che in altre istituzioni. Si analizzerà il conflitto quale elemento naturale nelle relazioni umane, soprattutto in situazioni di "forzata convivenza", quale quella di una fila o di uno spazio delimitato. Partendo dalla definizione stessa del conflitto, il corso ne tratterà le cause scatenanti e gli elementi caratterizzanti. Compresi gli elementi destabilizzanti della relazione conflittuale, l'argomento centrale sarà dedicato a come gestire la situazione conflittuale creatasi, ossia quali azioni e comportamenti mettere in campo per trasformare il connotato negativo del conflitto in opportunità e apprendimento Il Corso si propone di trasferire ai partecipanti una preparazione compiuta sulla materia, in modo da acquisire una piena consapevolezza sul valore e le conseguenze della gestione dell'utenza e sulle opportunità che i moderni strumenti informatici offrono per gestire i problemi e il rapporto con il pubblico in modo più soddisfacente per gli utenti e meno stressante per i dipendenti, trasformando le situazioni di conflitto in opportunità di sviluppo e gestendo le proprie emozioni a vantaggio del benessere relazionale e personale.

DESTINATARI

Il corso è rivolto al personale delle segreterie della Direzione Servizi agli Studenti e al personale delle biblioteche di Ateneo

DURATA DEL CORSO

Il presente corso ha una durata complessiva di 7 ore così articolate: dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,00

SEDE:

Aula Convegni – Dipartimento di Giurisprudenza, Via San Geminiano n.3 - Modena

DOCENTE DEL CORSO

-Dott.sa Francesca GRASSI: Direttrice Co.In.Fo. – Psicologa e Psicoterapeuta

-Dott.sa Eufemia CIPRIANO: Caposettore CIAO - Centro informazioni accoglienza orientamento Area Servizi agli studenti Sapienza Università di Roma

METODO DI INSEGNAMENTO

L'azione formativa sarà condotta tramite lezione frontale affiancata da metodologie didattiche attive, come case study e role playing.

MATERIALE DIDATTICO

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

PRESENZA - ATTESTATI – QUESTIONARIO

La presenza in aula sarà rilevata all'entrata e all'uscita mediante apposito foglio firme. Il/la dipendente che ritarda l'ingresso o anticipa l'uscita dall'aula è tenuto/a ad apporre a fianco della propria firma l'ora di effettiva entrata o uscita.

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

Si evidenzia, altresì, che al personale che frequenterà il Corso per una percentuale non inferiore al 80% 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.

Al termine del percorso formativo sarà obbligatorio compilare il **questionario di gradimento** presente nella Banca Dati Formativa on-line.

Il percorso da seguire per la stampa dell'attestato sarà indicato al dipendente, con successiva comunicazione personale, via mail, al termine della validazione del corso da parte dell'Ufficio Formazione.

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dr.ssa Elena Beatrice Piccaluga – 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

Data 13.12.2019

Ore 9,00/12,30 – 13,30/17,00

Ore 9,00 – 12,30 Dott.ssa Francesca GRASSI

- Il riconoscimento del conflitto
- Costi e benefici del conflitto
- Trade-off: dal conflitto distruttivo al conflitto costruttivo
- Il ruolo delle Emozioni nel conflitto
- Le radici del conflitto: i Bisogni essenziali
- Autovalutazione del proprio stile di gestione del conflitto
- Gli stili di gestione del conflitto
- Strategie di risoluzione del conflitto Fight or Flight?
- La gestione Trasformativa dei conflitti in 4 fasi: Conoscitiva, di Analisi, Strategica ed Esecutiva
- La comunicazione Trasformativa nei conflitti, dall'Ascolto all'approccio Win/Win

Ore 13,30 – 17,00 Dott.ssa Eufemia CIPRIANO (sessione videoregistrata)

DAL TRIAGE ALL'ASCENSORE: MODELLI DI GESTIONE DELLE CODE

- Introduzione - Definizione degli indicatori di impatto
- Raccolta delle esperienze dei partecipanti
- Classificazione dei modelli e analisi dei pro e dei contro
- Sintesi e conclusioni