



UniSTUD

Coordinamento organizzativo
delle Segreterie studenti delle Università italiane

LA RESILIENZA PUBBLICA. LA GESTIONE DELL'UTENZA NELLE SEGRETERIE STUDENTI NELL'ERA DEI "POCKET-GOOGLE".

Best Western Plus Hotel Bologna, Via Piave, 214 - Mestre

20 febbraio 2020 - dalle 9,30 alle 16,30

DOCENTE

Flavio Saturno. Responsabile di Segreteria Studenti. Realizza interventi di formazione e programmi di coaching. Per prendere visione del curriculum vitae completo su: www.linkedin.com/in/flaviosaturno

OBIETTIVI

Il corso, della durata di 6 ore, si prefigge l'obiettivo di sviluppare e migliorare nel personale delle Segreterie Studenti la sensibilità e le competenze per affrontare con consapevolezza i complessi e molteplici aspetti della relazione interpersonale con gli studenti. Le relazioni, i gesti, attraverso la comunicazione formale e informale, si intersecano e sviluppano. Bisogna, dunque, esserne consapevoli. Tali competenze, una volta acquisite, facilitano realmente la soluzione dei problemi e contribuiscono progressivamente alla creazione di un clima relazionale adeguato, soddisfacente e produttivo in ogni ambito.

PROGRAMMA

Il programma del corso è costituito da moduli all'interno dei quali sono sviluppati temi specifici che rappresentano elementi centrali per lo sviluppo di competenze relazionali e comunicative.

- Costruire le relazioni, individuare gli ostacoli alla comunicazione, inviare messaggi chiari e congruenti; sviluppare la capacità di comunicare con persone nuove in modo efficace;
- Comprendere l'importanza dell'autorivelazione per prevenire i conflitti, imparare a distinguere fra messaggi di confronto in prima persona e messaggi di confronto in seconda persona;
- Stabilire relazioni con persone diverse da noi, riconoscere la natura dei valori e il loro ruolo nei conflitti, imparare a risolvere le collisioni di valori, proporsi come "modello" basandosi sull'affermazione dei propri valori senza disconoscere quelli degli altri;
- Risolvere i conflitti, essere consapevoli dei problemi che creano i conflitti nella relazione di lavoro; cogliere i risvolti del metodo "vinci o perdi" nelle relazioni, imparare ad usare il metodo "senza

perdenti" nei conflitti interpersonali, imparare ad aiutare le persone a risolvere i conflitti proponendosi come facilitatore.

Il corso propone una forma di apprendimento attivo che impegna i partecipanti nell'esperienza immediata e diretta dei contenuti; facilita la condivisione di esperienze, l'esplicitazione e il confronto di idee, dubbi ed incertezze con il pieno coinvolgimento del formatore.

Il corso segue un metodo così articolato:

- presentazione degli obiettivi;
- coinvolgimento dei partecipanti mediante l'uso di role-play, laboratori in piccoli gruppi;
- elaborazione delle esperienze con esercitazioni individuali, in coppie, in piccoli gruppi e nel grande gruppo;
- applicazione del metodo nella propria realtà.

LUOGO DATA E ORARI

Best Western Plus Hotel Bologna, Via Piave, 214 - Mestre
20 febbraio 2020 - dalle 9,30 alle 16,30

DESTINATARI

Il corso si rivolge a coloro che vogliono acquisire strumenti che consentano di migliorare le proprie capacità relazionali e abilità comunicative – nel rapporto tanto con l'utenza quanto con i propri colleghi – in ambito professionale al fine di sviluppare la capacità resiliente in grado di farci sentire *comodi* nelle situazioni particolarmente *scomode*.

MODALITA' DI ISCRIZIONE E DI RECESSO

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato, coffee break e assistenza telematica per quesiti, è prevista al costo di

- **350,00 € Iva esente** (per la PA) a partecipante per il primo ed il secondo iscritto
- **1000,00 € Iva esente** (per la PA) per l'iscrizione di 3 partecipanti
- **1200,00 € Iva esente** (per la PA) per l'iscrizione di 4 partecipanti
- **300,00 € Iva esente** (per la PA) per ciascun iscritto ulteriore rispetto al quarto

La formazione erogata alle amministrazioni pubbliche è esente Iva ai sensi dell'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537.

Sono a carico dei partecipanti eventuali commissioni bancarie e, per le fatture in esenzione IVA di importo superiore a 77,47, il bollo di euro 2,00.

L'iscrizione si perfeziona tramite invio della scheda di adesione, a cui seguirà l'emissione di fattura elettronica.

I privati devono produrre al momento della registrazione, se non inviati precedentemente per mail, gli estremi del bonifico di pagamento.

LineATENEI è presente sul **MePA**, e i codici con cui è possibile acquistare questo corso sono **UniSTUDVE350, UniSTUDVE1000, UniSTUDVE1200, UniSTUDVE300**

È necessario compilare in tutte le parti la scheda di adesione presente in ultima pagina e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineapa.it o via fax al numero: 0125-5545190 **entro la data indicata sulla stessa.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a info@lineapa.it e **non comporta addebiti se avviene entro 7 giorni dall'inizio dell'evento.** È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione a una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineaPA. In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.

CONDIZIONI DI ADESIONE e EVENTUALI MODIFICHE

I corsi e le giornate di studio si svolgeranno nei luoghi e nelle ore indicate nella scheda di presentazione del corso e sul sito internet.

LineaPA potrà in ogni caso modificare i luoghi, le date e gli orari del corso, così come annullare l'iniziativa previa comunicazione, telefonica e scritta al cliente; in tal caso il cliente, in sostituzione del rimborso della quota eventualmente già versata potrà richiedere di partecipare all'edizione successiva, se prevista o ad altro corso, salvo conguaglio.

LineaPA in ogni caso non sarà tenuta a rimborsare al cliente null'altro che l'eventuale quota già versata non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal cliente (prenotazioni alberghiere, spese di trasporto ecc..)

Essa, inoltre, si riserva in ogni momento e senza preavviso, di apportare modifiche al calendario dei lavori di ciascuna iniziativa pur garantendo il rispetto delle tematiche indicate nella scheda di presentazione del corso, così come di apportare modifiche alla composizione del corpo docente senza che da ciò derivi alcun diritto alla restituzione del corrispettivo da parte del cliente. Al pari la mancata partecipazione al corso o a singole lezioni non darà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La conferma di svolgimento del corso verrà inviata in ogni caso alla mail di ogni iscritto non appena il numero di iscritti ne consente la realizzazione.

Per eventuali informazioni aggiuntive, è possibile contattare i riferimenti in calce.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineapa.it oppure al n° di fax 0125-5545190 entro 6 gg dalla data dell'evento

LA RESILIENZA PUBBLICA.

LA GESTIONE DELL'UTENZA NELLE SEGRETERIE STUDENTI NELL'ERA DEI "POCKET-GOOGLE".

Best Western Plus Hotel Bologna, Via Piave, 214 – Mestre-20 febbraio 2020 - dalle 9,30 alle 16,30

Costo:

- 350,00€ Iva esente più bollo da 2,00 € (per la PA) - **UniSTUDVE350**
- 1000,000€ Iva esente più bollo da 2,00 € (per la PA) per l'iscrizione di 3 partecipanti - **UniSTUDVE1000**
- 1200,00€ Iva esente più bollo da 2,00 (per la PA) per l'iscrizione di 4 partecipanti – **UniSTUDVE1200**
- 300,00€ Iva esente più bollo da 2,00 (per la PA) per ciascun iscritto ulteriore rispetto al quarto **UniSTUDVE300**

Ente pubblico, impresa o persona fisica a cui deve essere intestata la fattura*

Via _____ CAP _____ Città _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____

Codice Univoco Ufficio (codice destinatario per i privati)* _____ pec: _____

Buono d'ordine o DG n° _____ del _____ di importo pari a € _____

Altro _____ [CIG NON richiesto per la partecipazione ad un seminario \(vedere link\)](#)

Nome e Cognome del partecipante	Ruolo	Tel	Cell (solo urgenze)	E mail

Modalità di pagamento

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia IBAN: **IT 08 R 08530 31050 000670111864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi della normativa privacy, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineaPA, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda agli artt. 12-23 del GDPR. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineapa.it. Si dichiara di aver preso visione [dell'informativa](#) e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data _____ Firma del Responsabile e timbro _____ *Campi obbligatori