

Corso di aggiornamento:

GESTIRE EMOZIONI E STRESS NELLE SEGRETERIE UNIVERSITARIE: LO "STARE BENE" AL SERVIZIO DEL "FARE BENE"

DATA: Venerdì 18 dicembre 2026
ORARIO: 8:45 - 13:00
MODALITÀ: Streaming online su Zoom

Docenti:

Dott.ssa Barbara Cavallari, Funzionario EP Responsabile Ufficio di Coordinamento dei Servizi Didattici - Scuola di Scienze dell'Università degli Studi di Padova.

Dott.ssa Silvia Bontempi, Psicologa perfezionata in Neuroscienze e formatrice, Istruttrice di Mindfulness e Training Autogeno.

Iscritta all'Ordine degli Psicologi della Lombardia. Svolge attività di formazione e consulenza nell'ambito della psicologia della performance, dello sviluppo delle competenze emotive e della gestione dello stress. Conduce percorsi rivolti a organizzazioni, professionisti e istituzioni per la promozione del benessere psicologico in contesti ad alto carico performativo.

Area di Riferimento del Framework Nazionale: Interagire nel contesto pubblico

Competenza Specifica: Gestione delle Emozioni – **Livello 1 (Presidio Operativo)**

1. PREMESSA E CONTESTO

Il personale delle segreterie universitarie rappresenta uno dei principali punti di contatto tra l'Ateneo e la comunità accademica. Ogni giornata lavorativa richiede di gestire contemporaneamente flussi informativi complessi, scadenze rigide e relazioni ad alta intensità emotiva.

In questo scenario, la capacità di regolare i propri stati emotivi non costituisce soltanto un fattore di tutela della salute individuale, ma una competenza professionale strategica. Esiste una correlazione scientifica diretta tra benessere psicofisico e qualità della prestazione lavorativa: **"stare bene per fare bene"** significa riconoscere che l'efficienza dei servizi e l'accuratezza amministrativa dipendono dalla stabilità emotiva e dalla lucidità cognitiva dell'operatore. Un dipendente supportato sul piano emotivo è un dipendente che esprime una performance più elevata, riduce i margini di errore e previene il sovraccarico mentale.

Il *Framework nazionale delle competenze trasversali* per la Pubblica Amministrazione individua nella **"Gestione delle emozioni"** una capacità fondamentale per tutto il personale non dirigenziale. Per chi opera nelle segreterie universitarie, tale competenza risulta ancora più cruciale, trovandosi al centro di un ecosistema amministrativo che si interfaccia costantemente con:

- Un'utenza studentesca che presenta frequenti picchi di ansia, urgenza o disorientamento nei momenti di transizione accademica.
- Interazioni istituzionali complesse con il corpo docente e i vertici di Dipartimento.
- Scadenze ministeriali e didattiche rigide (immatricolazioni, sessioni di laurea, gestione tasse).
- Sistemi informativi gestionali che richiedono alti e prolungati livelli di attenzione focalizzata.

Il presente progetto fornisce gli strumenti scientifici per "fronteggiare situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità", rispondendo ai requisiti del **Livello 1** del Framework ministeriale e declinandoli nell'ottica della psicologia della performance applicata alle organizzazioni.

2. OBIETTIVI DIDATTICI

Al termine del percorso formativo, i partecipanti saranno in grado di:

1. **Comprendere il modello scientifico** dell'Intelligenza Emotiva e le sue fasi, riconoscendone l'impatto diretto sulla qualità della performance lavorativa.
2. **Riconoscere tempestivamente** i segnali psicologici e somatici (corporei) dell'attivazione dello stress, intercettando il sovraccarico prima che influenzi l'efficacia operativa.
3. **Applicare protocolli brevi** di regolazione emotiva durante lo svolgimento delle mansioni quotidiane alla scrivania.
4. **Utilizzare tecniche di respirazione, grounding e rilassamento** per ridurre tempestivamente il carico psicofisiologico accumulato davanti al monitor.
5. **Adottare strategie di distanziamento emotivo sano** di fronte alle richieste aggressive, conflittuali o ansiose degli utenti (studenti/docenti).
6. **Gestire le interazioni critiche** preservando la chiarezza comunicativa, l'efficacia della risposta istituzionale e il proprio equilibrio personale.

3. METODOLOGIA DIDATTICA ONLINE

L'intervento adotta una metodologia interattiva, partecipativa ed esperienziale. La teoria neuroscientifica e i modelli organizzativi vengono costantemente alternati a esercitazioni pratiche digitali (sondaggi, chat, lavagne virtuali) e sessioni guidate di presenza mentale e consapevolezza corporea.

4. ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA

Modulo 1.1: Il Valore dell'Intelligenza Emotiva in Università

A cura della Dott.ssa Barbara Cavallari

Apertura dei lavori, obiettivi didattici e contestualizzazione rispetto alla Riforma della PA e al Framework delle Competenze.

- Rompighiaccio virtuale: "Il Meteo emotivo in segreteria" (mappatura del clima emotivo d'aula).
- *Focus Teorico:* Definizione e significato scientifico di "Intelligenza Emotiva". L'emozione come dato informativo essenziale per decidere, pianificare e lavorare meglio.
- I passaggi chiave del processo emotivo: Percezione, Comprensione e Regolazione.

Modulo 1.2: Anatomia dei "Trigger" e il Carico Mentale

- Cosa fa scattare l'ansia o la rabbia in ufficio? La distinzione tra carico di lavoro oggettivo e carico emotivo percepito.
- *Attività Pratica:* Mappatura anonima e condivisa dei fattori di innesco (*trigger*) specifici delle segreterie (relazioni con gli studenti, scadenze dei piani di studio, urgenze dei docenti).

Modulo 1.3: Tecniche di Respirazione e Grounding

- La neurofisiologia della calma: il respiro consapevole come strumento di attivazione del sistema nervoso parasimpatico e di riduzione del cortisolo.
- *Attività Pratica:* Addestramento a micro-tecniche di respirazione e radicamento (*Grounding*) da applicare alla sedia d'ufficio per interrompere il sequestro emotivo prima di rispondere a una comunicazione complessa.

Modulo 1.4: Ancoraggio e Presenza Mentale attraverso la Mindfulness

- La Mindfulness come risorsa di efficienza cognitiva: allenare l'attenzione non giudicante per contrastare il "pilota automatico", la distrazione e i pensieri ripetitivi (*ruminazione*).
- *Attività Pratica:* Esercizi brevi di presenza mentale (*ancore attentive*) da utilizzare come "reset" psicologico tra l'evasione di una pratica e l'apertura della successiva.

Modulo 1.5: Laboratorio di Regolazione nei Caso Critici

- *Attività Pratica in Sottogruppi (Breakout Rooms):* Analisi situazionale e simulazione guidata di casi reali di segreteria (es. la gestione telefonica dello studente in stato di crisi d'ansia o la gestione scritta dell'email conflittuale da parte di un docente).
- Applicazione pratica delle strategie di regolazione emotiva e distanziamento sano per mantenere la calma operativa e l'efficacia comunicativa della risposta.
- Restituzione dei lavori in plenaria e sintesi della docente.

Modulo 1.6: Il Piano Individuale di Autoregolazione e Chiusura

- *Attività Individuale:* Compilazione guidata della scheda operativa "Il Mio Kit di Intelligenza Emotiva" per l'applicazione immediata delle tecniche apprese a partire dal giorno successivo.
- Spazio finale dedicato alle domande dei partecipanti, debriefing e saluti. Rilascio dei materiali didattici di supporto (schede guida per l'auto-pratica).

5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI

In coerenza con l'approccio *competence-based* introdotto dalla Riforma della Pubblica Amministrazione, il progetto prevede un sistema di monitoraggio strutturato su tre livelli:

1. **Questionario Iniziale:** Somministrato in forma anonima all'apertura del corso, per tracciare il livello di autovalutazione di partenza della competenza emotiva nei contesti d'ufficio.

2. **Questionario Finale di Competenze Percepite:** Somministrato al termine dei moduli, volto a rilevare l'incremento di consapevolezza e l'efficacia percepita rispetto alle tecniche e alle strategie apprese.
3. **Valutazione del Gradimento:** Raccolta di feedback standardizzati sulla qualità metodologica, sulla chiarezza espositiva delle docenti e sull'applicabilità pratica dei contenuti rispetto alle specifiche mansioni.

LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE COMPRENDE

- Accesso all'aula virtuale
- Materiale didattico in formato elettronico
- Attestato di partecipazione in formato elettronico
- Quesiti al docente possibili in diretta oppure cinque giorni prima del corso scrivendo a info@lineatenei.it
- Al termine del corso sarà possibile sostenere un test di valutazione finale (non obbligatorio - google form da compilare), con attestato di profitto ai sensi dell'obbligo della direttiva Zangrillo
- Il superamento del test sarà citato nell'attestato di partecipazione
- È consigliato dotarsi del software o dell'app di **ZOOM** sul dispositivo su cui si seguirà il corso

COSTO

L'ordine va intestato a LineATENEI sas, che emetterà fatture elettronica dopo lo svolgimento del corso.

• €220,00 Iva esente (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
Sconto del 10% per iscrizioni multiple

Prezzo per gli abbonati: €180,00 Iva esente (per la PA) a partecipante
(l'abbonamento non è soggetto a ulteriore sconto)

PAGAMENTO

- **PA:** Fatturazione dopo il corso a seguito di ricevimento Vs copia dell'ordine.
  Pagamento con bonifico a 30 gg data fattura
- **Privati:** Bonifico anticipato aggiungendo 22% Iva all'imponibile di 220,00€
- **IBAN:** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO) - **IT75U0853031050000000013437 Beneficiario:** LineATENEI sas

LINK UTILI

- **Prezzi e sconti:** https://www.lineapa.it/prezzi-e-sconti-lineatenei-2026
- **Condizioni generali:** lineapa.it/modalita-di-adesione-e-recesso
- **Informativa privacy di LineATENEI:** https://www.lineapa.it/sites/default/files/allegati-p-istit/privacy_lineatenei.pdf

Informazioni: Dott. Andrea Zauri - 339.2537662

Per iscriversi al corso compilare il seguente form:

https://lineatenei.wufoo.com/forms/krj3h2m0lm6dn8/