

LineaPA organizza, in collaborazione con il **Comune di Carmagnola** il seguente incontro di aggiornamento:

026LINEAPA* : COMUNICAZIONE E GESTIONE DEL CONFLITTO (8 ORE)

RELATORE

Dott.ssa Enrica Baretta - Psicologa del Corpo di Polizia Municipale di Torino

SEDE, GIORNO E ORARIO DI SVOLGIMENTO

Martedì 13 ottobre 2015 in orario 8,45-12,45
e **martedì 27 ottobre 2015** in orario 8,45-12,45

a **Carmagnola (TO)** presso la Sala Consiliare del Municipio, in Piazza Manzoni n° 10

PROGRAMMA

Premessa: i bisogni formativi

Le professionalità a diretto contatto con il pubblico richiedono l'utilizzo di competenze relazionali aggiuntive rispetto alle conoscenze teorico-pratiche tipiche della professione specifica.

Perché si possa offrire un servizio qualitativamente elevato, sarà necessario soddisfare alcune condizioni formative, in modo da rendere il personale preparato, motivato e consapevole. Diventa allora indispensabile acquisire una sicurezza relativa al ruolo professionale e alla relazione con i bisogni dei destinatari del servizio, oltre che competenze relazionali relative alla comunicazione efficace, alla **relazione con il pubblico** e alla **gestione del conflitto** e delle situazioni critiche.

Questo percorso formativo si pone l'obiettivo di motivazione necessario all'efficacia di un intervento di miglioramento della qualità, concretamente finalizzato all'individuazione di comportamenti volti a migliorare la relazione con l'utenza e con il gruppo di lavoro.

Obiettivi del seminario

L'obiettivo di miglioramento delle capacità di coordinamento e benessere delle persone che lavorano nella pubblica amministrazione e di offerta di un miglior servizio all'utenza riteniamo possa essere raggiunto, in primis, valorizzando la **relazione coordinatore-collaboratore** attraverso l'apprendimento della comunicazione efficace e la prevenzione del conflitto.

Metodologia

La metodologia che si intende utilizzare per questo intervento si basa sul coinvolgimento diretto di tutti gli operatori, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro.

I gruppi, lavorando su casi pratici ed esercitazioni, avranno la possibilità di fermarsi in momenti di discussione e rielaborazione degli aspetti riguardanti il gruppo di lavoro e la comunicazione. Viene in questo modo evidenziata l'attenzione alla stretta connessione tra gli aspetti teorici e gli aspetti pratici e quotidiani del lavoro, nell'ottica dell'action learning.

Tra gli strumenti formativi sono previsti l'uso di role playing, esercitazioni pratiche, l'uso del cinema e di simulazioni.

PROGRAMMA

COMUNICAZIONE E GESTIONE DEL CONFLITTO (8 ORE)

a. La comunicazione efficace: (13 ottobre 2015)

- livelli della comunicazione;
- stili di comunicazione
- la comunicazione assertiva

Partendo dall'affermazione secondo cui "Comunicazione è qualsiasi evento, cosa, comportamento che modifica il valore di probabilità del comportamento di un organismo" (Paul Watzlawick), andremo ad analizzare i livelli di comunicazione emotiva, cognitiva e comportamentale, con attenzione alle diverse componenti verbali e non verbali.

Attraverso esercitazioni e test si daranno gli strumenti per riconoscere in sé e negli altri alcuni tra i diversi tipi di comunicazione esistenti, con particolare riferimento agli stili comunicativi (aggressivo, passivo, assertivo...).

L'approfondimento sarà poi sull'assertività, intesa come la capacità di esprimere i propri bisogni e i propri diritti, le proprie sensazioni positive o negative, senza violare i diritti ed i limiti altrui.

b. La gestione del conflitto: (27 ottobre 2015)

- riconoscere le situazioni a rischio;
- l'escalation del conflitto;
- metodologia di gestione e deflazione;

Il conflitto è un'evenienza naturale ed inevitabile della vita, così come le differenze. Il modo in cui affrontiamo i conflitti e le diversità interpersonali e sociali è determinante per il nostro benessere individuale, per rendere efficiente e piacevole il lavoro nelle organizzazioni. Vi sono conflitti che restano statici, congelati, altri che aumentano di intensità e di violenza. In particolare, il conflitto assume nuova intensità quando, volontariamente o meno, una delle parti infrange la "soglia" che lo conteneva entro certi limiti.

Partendo da una semplice analisi di funzionamento neurologico del cervello dei relativi comportamenti correlati, si individueranno le diverse fasi di escalation del conflitto. Per ciascuna macro fase e si andranno ad analizzare le motivazioni, i comportamenti (impliciti ed espliciti) delle persone coinvolte e si andranno ad individuare le possibili strategie di risoluzione tramite negoziazione e mediazione.

COSTI

100,00€ procapite + Iva se dovuta per il primo, il secondo ed il terzo iscritto per le 8 ore di corso.

Per ogni ente che iscriverà 3 persone, il 4° iscritto potrà partecipare a titolo gratuito.

*La formazione erogata agli Enti Locali è esente Iva ai sensi del combinato disposto dall'articolo 10, comma 20, del DPR 633 del 1972 e dall'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537

La quota comprende la fornitura di materiale didattico e l'attestato di partecipazione che verrà trasmesso successivamente allo svolgimento dell'incontro.



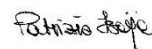
ADESIONE E RECESSO

Per aderire al servizio è necessario compilare la scheda di adesione in allegato in tutte le sue parti e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineapa.it o via fax al numero: 0125-5545190 **entro il giorno 5 ottobre 2015**.

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto e non comporta addebiti se avviene entro 48 ore dall'inizio dell'evento. Ricordiamo che 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 concordare con la segreteria il trasferimento dell'iscrizione ad una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineaPA. In tutti gli altri casi si procederà all'emissione della fattura. Per eventuali informazioni aggiuntive potete contattare i riferimenti in calce.

Cordiali saluti.

Il Titolare
Patrizia Isaia



SCHEDA DI ADESIONE
026LINEAPA* COMUNICAZIONE E GESTIONE DEL CONFLITTO (8 ORE)

Carmagnola, martedì 13/10 e martedì 27/10/2015 - dalle 8,45 alle 12,45

Ente pubblico o persona fisica a cui deve essere intestata la fattura _____

Via _____ CAP _____ Città _____

Codice fiscale _____ P. IVA _____

Codice univoco ufficio per la fatturazione elettronica _____

○ N° iscritti paganti _____ x 100,00€ procapite = Tot € _____

Determinazione o mandato n° _____ del _____ di importo pari a € _____

Impegno di spesa n° _____ del _____ capitolo di bilancio _____

Nome e Cognome del 1° partecipante _____

Tel _____ fax _____ e-mail _____

Nome e Cognome del 2° partecipante _____

Tel _____ fax _____ e-mail _____

Modalità di pagamento (crocettare quella prescelta):

- Bonifico Bancario sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia
IBAN: **IT 08 R 08530 31050 000670111864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)
- In contanti il giorno dell'incontro

Informativa privacy: ai sensi dell'art. 13, D.Lgs 196/03, 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 all'art. 7, D.Lgs 196/03. 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 ex D.Lgs 196/03 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data _____ Firma del Responsabile e timbro _____

INVIARE LA SCHEDA compilata all'indirizzo e mail info@lineapa.it

 oppure al n° di fax 0125-5545190 preferibilmente entro il giorno **5 ottobre 2015**

***026LINEAPA** è il codice prodotto per effettuare l'acquisto sul MePA. Dato che la formazione per gli Enti Pubblici è esente Iva, ricordarsi, dopo aver messo il prodotto nel carrello, di compilare con "zero" il campo dell'Iva che di default sulla piattaforma Consip è settato al 22%. Non possiamo accettare ordini di formazione con l'Iva.