

**“ Valore P.A. - Corsi di formazione 2018”**

Spett.le INPS

Direzione Regionale LAZIO_INPS_____	
Indirizzo	VIALE REGINA MARGHERITA 206 00198 ROMA (RM) direzione.regionale.lazio@postacert.inps.gov.it

**Proposta di selezione e ricerca di corsi di formazione Valore P.A. per l'anno 2018.**

In riscontro all'avviso di selezione pubblicato da codesto Istituto trasmettiamo la presente candidatura:

<b>Soggetto proponente</b>	Università degli Studi della Tuscia – Dipartimento di Scienze Umanistiche, della Comunicazione e del Turismo (DISUCOM)
<b>Codice fiscale</b>	80029030568
<b>Indirizzo</b>	Via S. Maria in Gradi 4 – 01100 Viterbo
<b>Area Tematica oggetto dell'iniziativa formativa o macro area di servizi</b>	Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni;
Tipologia del livello del corso ( selezionare con una x )	X Corso di I livello Corso di II livello di tipo A ( alta formazione ) Corso di II livello di tipo B ( alta formazione )
<b>Titolo del percorso formativo proposto ( nel caso di corso di I livello o II livello tipo A )</b>	La comunicazione come strumento di lavoro nella gestione strategica dei sistemi di relazione
<b>Titolo del progetto da realizzare (nel caso di corso di II livello tipo B )</b>	
<b>Sito internet di riferimento</b>	<a href="http://www.unitus.it">www.unitus.it</a> <a href="http://www.disucom.unitus.it">www.disucom.unitus.it</a> <a href="http://www.didattica.unitus.it">www.didattica.unitus.it</a>
<b>Contatti</b>	Telefono 0761/357604-652-660 Fax 0761/357662
	e-mail - <a href="mailto:disucom@unitus.it">disucom@unitus.it</a> <a href="mailto:biggio@unitus.it">biggio@unitus.it</a>

Alleghiamo la Scheda Tecnica, debitamente compilata, al fine di comprovare e descrivere il possesso dei requisiti minimi previsti dall'Avviso.

Data, 3/10/2018

Firma e timbro del Legale Rappresentante Direttore del Dipartimento

Prof. Giovanni Fiorentino

**La presente scheda, che illustra il progetto formativo presentato, è compilata avendo a riferimento i requisiti minimi per la selezione dei corsi di formazione di I e II livello, così come previsti dall'Avviso pubblicato sul sito istituzionale**

<p><b>1) Soggetto proponente</b> (specificare l'appartenenza alle categorie di cui all'art. 2 dell'Avviso)</p>	<p>Università degli Studi della Tuscia – DISUCOM Università statale riconosciuta dal MIUR per il rilascio di titoli accademici, avente sede legale nel territorio nazionale.</p>
<p><b>2 )Eventuali soggetti privati in collaborazione col soggetto proponente</b></p>	
<p><b>3) Contenuti formativi</b> (specificare l' area tematica di pertinenza del corso di cui all' art. 1 dell' Avviso)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sintesi dei principi della comunicazione, applicabilità, e simulazioni per migliorare la qualità della comunicazione del personale amministrativo/tecnico con l'utente</li> <li>▪ L'ascolto come forma di comunicazione. Tecniche fondamentali per un ascolto attivo</li> <li>▪ Strumenti di decodifica del linguaggio verbale/non verbale e delle domande complesse</li> <li>▪ I 3 moduli saranno finalizzati a</li> <li>▪ Sviluppo competenze</li> <li>▪ Problem solving e Simulazione casi</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Rinforzo e integrazione tra modulo 1 e 2</b></p>
<p><b>4) Titolo dell'iniziativa formativa ( I livello e II livello tipo A )</b></p>	<p>La comunicazione come strumento di lavoro nella gestione strategica dei sistemi di relazione</p>
<p><b>5) Sintesi del Programma</b> ( I livello e II livello tipo A )</p>	<p><b>MODULO 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione proattiva ( questionario e autovalutazione)</li> <li>• Le competenze e le qualità comunicative del fron- line ( questionario/caso organizzativo)</li> </ul> <p><b>MODULO 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ascolto come forma di comunicazione. Tecniche fondamentali per un ascolto attivo.</li> <li>• Modalità di comunicazione. Riconoscere il proprio stile comunicativo.</li> <li>• La comunicazione interna ai gruppi di lavoro e il senso di appartenenza quale risorsa per migliorare la qualità di servizio.</li> </ul> <p><b>MODULO 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di problem solving organizzativo</li> <li>• Competenze relazionali nella gestione delle "relazioni difficili,.</li> </ul>
<p><b>6 ) Macro area di attività</b></p>	

( corsi di II livello tipo B )	
<b>7) Titolo del progetto da realizzare</b> ( corsi di II livello tipo B )	
<b>8) Descrizione del modello proposto per</b> <b>a) gestione di servizi pubblici in rete</b> <b>oppure</b> <b>b) interventi organizzativi per implementare gli indirizzi governativi nel settore</b> ( corsi di II livello tipo B )	
<b>9) Programma, fasi di lavoro e metodologia di lavoro per l'elaborazione del progetto</b>  ( corsi di II livello tipo B )	
<b>10) Link in cui, dal 20 ottobre 2018, il soggetto proponente si impegna a pubblicare la presente scheda ed ad illustrare per esteso i punti 5) e 8) al fine di consentire ai partecipanti al progetto Valore PA di assumere le necessarie informazioni per l'espressione delle preferenze</b>	<b><a href="http://www.unitus.it/it/dipartimento/disucom">http://www.unitus.it/it/dipartimento/disucom</a></b>
<b>11) Sede didattica</b> del corso	Via S. Maria in Gradi – 01100 Viterbo
<b>12) Durata</b> (indicare il numero delle giornate previste per lo svolgimento del corso, specificando le date presunte di inizio e termine)	La formazione prevede n° 5 giornate formative da n° 8 ore a giornata di 3 moduli formativi (40 ore totali) per previste 40 persone Orario : mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00  Date presunte di inizio e termine: <b>13/11/2018- 22/01/2018</b>
<b>13) Ore di formazione erogate e eventuali crediti formativi</b> (indicare il n. ore complessivo di attività didattica e il n. di corrispondenti crediti formativi rilasciati)	n° 5 giornate formative da n° 8 ore a giornata :  40 ore totali
<b>14) Direttore/Coordinatore Didattico</b> (nominativo,	<b>Gianluca Biggio</b> , è docente di Psicologia delle Organizzazioni e Comunicazione nel corso di laurea in Scienze della Comunicazione, presso la Facoltà di Scienze Politiche dell'Università della Tuscia.

<p>dichiarazione di esperienza almeno triennale nel settore della formazione – art. 12, comma 1 - e incarico attualmente rivestito)</p>	<p>iscritto all'Albo degli Psicologi e a quello degli Psicoterapeuti del Lazio, e membro ordinario della Società Italiana di Psicoterapia Psicoanalitica (S.I.P.P.), della Società Italiana di Psicologia (A.I.P.) e della European Association of Work and Organizational Psychology. È autore di numerosi articoli e monografie; tra le sue pubblicazioni più recenti ricordiamo: Scissione e integrazione nella relazione terapeutica. Il caso del dott. A, «Psicoterapia Psicoanalitica», vol. 2, 2013; Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context, «International Journal of Qualitative Studies on Health and well-being», 2013 (ricerca qualitativa, co-autore Cortese C.); Psicologia dei gruppi. Teorie e applicazioni, Settecittà Editore, Viterbo 2010; Psicologia delle organizzazioni. Nuove applicazioni e ricerca, Settecittà Editore, Viterbo 2011; Un caso di counselling organizzativo: groviglio multinazionale (in Giangiacomo M.E. Formazione one to one indagine sulle pratiche di auto-tras-formazione della persona, vol. 1, Milano: AIF Editore 2012).</p>
<p><b>15) Corpo docente</b> (indicare, per ciascun docente, i requisiti previsti all'art. 12 dell'Avviso: nominativi, esperienza maturata, incarico attualmente rivestito, rapporto con il soggetto proponente)</p>	<p><b>Gianluca Biggio</b>, è docente di Psicologia delle Organizzazioni e Comunicazione nel corso di laurea in Scienze della Comunicazione, presso la Facoltà di Scienze Politiche dell'Università della Tuscia. iscritto all'Albo degli Psicologi e a quello degli Psicoterapeuti del Lazio, e membro ordinario della Società Italiana di Psicoterapia Psicoanalitica (S.I.P.P.), della Società Italiana di Psicologia (A.I.P.) e della European Association of Work and Organizational Psychology. È autore di numerosi articoli e monografie; tra le sue pubblicazioni più recenti ricordiamo: Scissione e integrazione nella relazione terapeutica. Il caso del dott. A, «Psicoterapia Psicoanalitica», vol. 2, 2013; Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context, «International Journal of Qualitative Studies on Health and well-being», 2013 (ricerca qualitativa, co-autore Cortese C.); Psicologia dei gruppi. Teorie e applicazioni, Settecittà Editore, Viterbo 2010; Psicologia delle organizzazioni. Nuove applicazioni e ricerca, Settecittà Editore, Viterbo 2011; Un caso di counselling organizzativo: groviglio multinazionale (in Giangiacomo M.E. Formazione one to one indagine sulle pratiche di auto-tras-formazione della persona, vol. 1, Milano: AIF Editore 2012).</p> <p><b>Luigi Di Gregorio</b> è docente di Comunicazione Pubblica, Politica e Sfera Digitale e di Web e Social Media per la Politica presso l'Università della Tuscia (Viterbo). Insegna inoltre <i>Campaign Management</i> in diversi master e scuole di specializzazione. Svolge anche attività di consulenza politica ed è stato capo della comunicazione istituzionale del Comune di Roma e manager presso il Parlamento Europeo in staff alla vicepresidenza. Membro dell'editorial board del Journal of Political Marketing, si occupa prevalentemente di comunicazione politica, studi elettorali e politica comparata</p> <p>Con riferimento all'art. 12, comma 2, i docenti saranno supportati dalla collaborazione di professionisti altamente qualificati che operino nel settore attinente alla tematica del corso anche con esperienze didattiche, con almeno 5 anni di esperienza.</p>
<p><b>16) Esperto in gestione dei gruppi</b> ( corsi di II livello tipo B )</p>	

<p><b>17) Logistica e dotazioni strumentali</b> di cui all'art. 9, comma 3 dell'avviso</p>	<p>Il dipartimento dispone al suo interno di 10 aule; tutti i locali in disponibilità rispettano la normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.Lgs. 81/2008 ed eventuali successive modifiche). L'aula dove si svolge l'attività didattica sarà adeguata per superficie, qualità strutturali e dotazioni di attrezzature didattiche rispetto al numero degli allievi e alle caratteristiche del corso.</p>
<p><b>18) Modalità di selezione dei partecipanti</b> (strumenti e metodologia di cui all'art. 10 dell'Avviso)</p>	<p>Qualora il numero di potenziali partecipanti sia complessivamente superiore al numero massimo dei posti disponibili, il soggetto proponente predisporrà una prova selettiva, a proprie spese e a cura del soggetto proponente medesimo. Si somministrerà un test sulla conoscenza di base della materia.</p>
<p><b>19) Registro presenze</b> (<i>indicare modalità di rilevazione delle presenze</i>)</p>	<p>Si terrà un registro presenze dei partecipanti al corso. Le presenze, registrate per ogni giornata formativa, saranno trasmesse, alla fine dei corsi, alla Direzione Regionale INPS competente per territorio in relazione alla sede legale del soggetto proponente.</p>
<p><b>20) Descrizione modelli Customer Satisfaction</b> (art. 14 dell'avviso)</p>	<p>Durante le varie fasi i partecipanti saranno seguiti, oltre che da docenti esperti e qualificati, da figure di supporto quale tutor di aula e saranno supportati nell'apprendimento da materiale didattico elaborato ad hoc per l'approfondimento ed il consolidamento delle tematiche trattate.</p> <p>Una trasversale azione di monitoraggio e valutazione consentirà il costante controllo dell'andamento delle attività, permettendo, sia in termini di apprendimento che di soddisfazione degli utenti, di colmare eventuali gap con gli obiettivi previsti rispetto alla didattica ed alla qualità del percorso</p>
<p><b>21) Metodologie innovative dell'attività didattica</b>  (elencare, dandone adeguata definizione e descrizione, le azioni di didattica innovativa impiegate nel percorso formativo)</p>	<p>Nelle attività si utilizza una metodologia didattica attiva con cui si modifica profondamente il ruolo del formatore che avrà la funzione di facilitare e allestire i processi di apprendimento, e la sua attività consisterà nel:</p> <p>lo "studio dei casi" per abituare gli allievi a discutere i problemi relativi ad un determinato ambito disciplinare, controllando ed elaborando le soluzioni che sembrano più adeguate;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- role-playing, cioè l'assunzione da parte degli allievi di ruoli di vari personaggi, cercando di interpretare correttamente i modelli di comportamento propri dei diversi ruoli.</li> <li>- learning community: ogni allievo deve essere o sentirsi responsabile della realizzazione degli obiettivi della propria formazione e saper collaborare, a tal fine, con gli altri allievi. Si punta a forme di apprendimento significativo del soggetto nel senso della guida alla propria autonomia</li> </ul>

Quanto sopra esposto rappresenta una dichiarazione e corrisponde a quanto presente agli atti del Soggetto Proponente e a manifestazioni di volontà per attività poste in essere e propedeutiche all'attivazione del percorso formativo proposto.

Data,

Firma e timbro del Legale Rappresentante

Direttore del Dipartimento prof. Giovanni Fiorentino

## **Proposta formativa con programma dettagliato del corso proposto**

### **Titolo dell'iniziativa formativa**

#### **La comunicazione come strumento di lavoro nella gestione strategica dei sistemi di relazione**

##### **1° MODULO :**

###### **Docenti/Formatori**

Prof. Gianluca Biggio- Prof. Luigi Di Gregorio

**Metodologie didattiche:** Lezione frontale, Discussione in piccoli gruppi e in plenaria

Esercitazioni, Questionari di autovalutazione;

**Materiale didattico:** slide, video, bibliografia

**Orario:** mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- Presentazione del corso e obiettivi formativi. Il quadro organizzativo e esigenze comunicative cliente/struttura
- La comunicazione proattiva (questionario e autovalutazione)
- Le competenze e le qualità comunicative del front-line (questionario/caso organizzativo)
- lavoro in sottogruppi
- Discussione e confronto con i comportamenti professionali (autorevolezza/leadership, autocontrollo emotivo, analisi del quadro organizzativo, proattività).

##### **2° MODULO:**

###### **Docenti/Formatori**

Prof. Gianluca Biggio- Prof. Luigi Di Gregorio

**Metodologie didattiche:** Lezione frontale, Discussione in piccoli gruppi e in plenaria

Esercitazioni, Questionari di autovalutazione;

**Materiale didattico:** slide, video, bibliografia

**Orario:** mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- In che modo comunica il nostro corpo;
- L'ascolto come forma di comunicazione. Tecniche fondamentali per un ascolto attivo.

- Modalità di comunicazione. Riconoscere il proprio stile comunicativo.
- La comunicazione empatica. Dare e ricevere Feed back.
- La valutazione dei bisogni informativi: domanda indiretta e domanda implicita;
- Competenze relazionali e abilità nella gestione delle "relazioni difficili".
- La comunicazione interna ai gruppi di lavoro e il senso di appartenenza quale risorsa per migliorare la qualità de servizio.
- Elaborazione dei punti chiave e preparazione di un vademecum operatore ( lavoro di gruppo e sistematizzazione in plenaria.

### **3° MODULO : La comunicazione applicata**

#### **Docenti/Formatori**

Prof. Gianluca Biggio- Prof. Luigi Di Gregorio

**Orario:** mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- Nozioni di problem solving organizzativo
- Diagnosi domanda
- Discussione
- 1°Role play e simulazione
- 2° Role pay e simulazione
- Discussioni e conclusioni e questionario finale