



CONSORZIO SCUOLA COMUNITA' IMPRESA

**OFFERTA FORMATIVA
RAFFORZAMENTO COMPETENZE TRASVERSALI
E BENESSERE AZIENDALE**



La competenza consiste in un “insieme strutturato di conoscenze, abilità e atteggiamenti necessari per l’efficace svolgimento di un compito lavorativo”.

La competenza è “trasversale” quando può essere utilizzata dall’individuo in differenti contesti lavorativi ed extralavorativi.

Poiché il successo dell’attività aziendale dipende anche dal fatto che, in ogni momento e dinnanzi a qualsiasi difficoltà, le Risorse Umane impiegate siano capaci di organizzarsi e di intervenire prontamente senza perdere tempo e sprecare risorse e soprattutto agendo di comune accordo nel soddisfacimento della vision di riferimento, si può capire quanto sia importante rafforzare le competenze trasversali di chi è chiamato ad intervenire.

E’altresì importante ricordare che implementare le competenze trasversali ha ricadute dirette sulla motivazione delle Risorse Umane, sul loro benessere personale e, di conseguenza, sul benessere organizzativo e sociale.

Grazie ai percorsi formativi gestiti dal Consorzio Scuola Comunità Impresa incentrati sul rafforzamento delle competenze trasversali e sul benessere aziendale, gli organismi pubblici e privati potranno consolidare, nelle Risorse Umane impiegate, quelle competenze che permettono loro di raggiungere più efficacemente le mission prefissate.

OFFERTA FORMATIVA RAFFORZAMENTO COMPETENZE TRASVERSALI E BENESSERE AZIENDALE

CONSORZIO SCUOLA COMUNITA' IMPRESA

Via G. Ansaldo, 4/a

28100 NOVARA

Tel. 0321.399666 – Fax 0321.204519

info@cscinovara.it – www.cscinovara.it

MODULI FORMATIVI

Modulo “Benessere individuale, organizzativo e sociale attraverso la valutazione e lo sviluppo delle competenze trasversali”

Contesto

In ambito aziendale l’implementazione delle competenze trasversali dei membri di una squadra ha ricadute dirette sulla motivazione a perseguire la mission, sul benessere personale dei singoli e, indirettamente, sul benessere organizzativo e sociale. In tal senso, è importante essere a conoscenza dei propri aspetti psicologici e dell’influenza che questi possono esercitare su di noi quando non ne siamo consapevoli. Grazie ad un percorso formativo che tiene conto della vision aziendale, si forniranno le metodologie e gli strumenti più adeguati affinché i partecipanti acquisiscano le conoscenze necessarie a riconoscere e superare i propri limiti nelle relazioni con colleghi, clienti e fornitori.

Argomenti

1° modulo

- I temi della formazione sulle **competenze trasversali**.
- Competenze trasversali e **benessere**.
- Compilazione questionario di propensione al benessere.
- Migliorare la propensione al benessere a partire dalla condizione dei partecipanti.

2° modulo

- Valutazione del **comportamento assertivo**
- Compilazione questionario sul comportamento assertivo
- Migliorare l’assertività a partire dalla condizione dei partecipanti.
- Compilazione questionario di **autopresentazione di sé**.
- Valutazione dell’autopresentazione di sé.

3° modulo

- Compilazione questionario di **autostima-autoefficacia**.
- Valutazione dell’autostima-autoefficacia a partire dalla condizione dei partecipanti.
- **Gestione del conflitto**.
- Modello di **culture organizzative**.
- Culture organizzative e comportamenti efficaci.

4° modulo

- Compilazione questionario sulla **gestione dello stress**.
- Valutazione della gestione dello stress come bilancio di competenze trasversali.
- Migliorare la gestione dello stress a partire dalla condizione dei partecipanti.
- Compilazione questionario sulla **capacità di ascolto**.
- Migliorare l’ascolto a partire dalla condizione dei partecipanti.

5° modulo

- Compilazione questionario sulle **attitudini comunicative**.
- Valutazione delle attitudini comunicative (apertura e ascolto, dare e ricevere feedback).
- Migliorare le attitudini comunicative a partire dalla condizione dei partecipanti.
- Compilazione questionario sugli **stili di comunicazione**.
- Valutazione degli stili di comunicazione.
- Role playing sugli stili di comunicazione.

6° modulo

- Analisi comportamentale e **riconoscimento delle emozioni**.
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano.

- Proiezioni di brevi filmati
- Analisi di casi specifici.

Perché richiedere il presente modulo?

Il modulo *“Benessere individuale, organizzativo e sociale attraverso la valutazione e lo sviluppo delle competenze trasversali”* risulta essere fondamentale per diagnosticare e migliorare in ambito aziendale:

- *La capacità di comunicare* ad altri idee, sentimenti e informazioni, utilizzando modalità e forme di espressione differenti, nonché comprendendo, e quindi sapendo gestire, gli effetti che la nostra comunicazione ha sugli altri e viceversa;
- *La capacità di gestire efficacemente situazioni difficili* soprattutto dal punto di vista relazionale, ovvero situazioni potenzialmente conflittuali, confronti tra opinioni e atteggiamenti differenti, o situazioni fonte di notevole stress;
- *La capacità di riflettere* per aumentare la consapevolezza rispetto a ciò che influenza e guida il proprio pensiero, giungendo in questo modo a un maggior controllo dello stesso;
- *La capacità di fare un bilancio di alcune competenze* possedute e del loro livello di sviluppo, in modo da rendere possibile la trasversalità potenzialmente contenuta nelle stesse.

Destinatari

E' rivolto particolarmente a coloro che lavorano in team (operai, impiegati, quadri, dirigenti): lo sviluppo delle competenze trasversali consente il perseguimento della mission aziendale, sapendo gestire efficacemente situazioni difficili e condizioni di emergenza, evitando affaticamenti e stress, nella prospettiva del benessere individuale e organizzativo.

Metodologia

L'iter formativo prevede l'utilizzo di una metodologia didattica e insegnamento interattivo, articolato tramite brevi interventi teorici e analisi di esemplificazioni pratiche, che consentono il coinvolgimento dei partecipanti al fine di ottenere la massima efficacia dell'apprendimento, con largo spazio alla presentazione, discussione e soluzione di problemi reali attraverso l'esperienza del docente. L'iniziale lezione frontale evolverà rapidamente in valutazioni tramite questionari standardizzati oppure oggetto di ripetute applicazioni in ambiti formativi diversi.

Durata: il Corso si articola in 6 moduli della durata di 4 ore ciascuno (totale 24 ore).

Numero di partecipanti massimo consigliato: 20

Luogo di formazione: presso struttura messa a disposizione dal committente

Modulo “Il Training Group”

Contesto

Il “Training Group” (meglio conosciuto con l’abbreviazione *T-Group*), o “gruppo di addestramento alla sensibilità”, è un’esperienza formativa realizzata all’interno di un gruppo di discussione non strutturato. Concretamente si realizza riunendo un numero di partecipanti, da 8 a 15, e un conduttore-formatore assistito da un collaboratore, in un ambiente tranquillo, per un minimo di 3 sessioni di 90 minuti circa a distanza di un giorno una dall’altra. Il conduttore ha il compito di introdurre l’esperienza dichiarando gli obiettivi, i tempi, i ruoli ed il metodo, lasciando poi che la discussione nasca spontaneamente. Non si seguono norme, procedure e rapporti formali di autorità: il fine è infatti quello di creare un vero e proprio “vuoto sociale”, tale da stimolare in ognuno una lettura personale e critica delle proprie reazioni emotive, degli stati d’animo, del modo di rapportarsi e di proporsi nei confronti del gruppo, giungendo a condividere obiettivi comuni con gli altri partecipanti.

In definitiva i membri si riuniscono con lo scopo di migliorare:

- le relazioni con gli altri soggetti che compongono il gruppo;
- la consapevolezza di se stessi e dei propri sentimenti personali.

Il *T-Group* rappresenta un valido strumento formativo quando gli obiettivi sono di migliorare le capacità di controllo delle reazioni di ogni individuo, stimolare la comunicazione e i buoni rapporti interpersonali all’interno dell’organizzazione, contribuendo ad appianare e a risolvere eventuali opposizioni e conflitti.

Argomenti

- 1) *T-Group* per rilevare i processi comunicativi all’interno dei gruppi
- 2) Simulazione di gruppo
- 3) Somministrazione di massimo cinque test di valutazione delle competenze psicologiche (assertività, autostima-autoefficacia, gestione dello stress, propensione al benessere, capacità comunicative)

Sono inoltre possibili interventi mirati in momenti particolari della vita di gruppo, per esempio:

- in presenza di elevate conflittualità esplicite o latenti;
- in periodi di scarso rendimento;
- in periodi di rendimento favorevole, per individuare con precisione le variabili causali prevalenti al fine di poterle perseguire con maggiore sistematicità;
- quando occorre costituire gruppi ex novo.

Perché richiedere il presente modulo?

Con *T-Group* mirati e tecniche di autovalutazione, è possibile migliorare in breve tempo il rendimento della squadra, nei singoli e nel collettivo, individuando nel contempo quelle figure di leadership fondamentali per la crescita di ogni gruppo, attraverso:

- le indagini sulle relazioni all’interno dei gruppi formati;
- la rilevazione dei possibili conflitti;
- l’individuazione di ruoli sociali e di leadership informali.

Destinatari

Il *T-Group* può essere utilizzato dall’azienda per selezionare con maggior precisione:

- i soggetti su cui puntare al fine di migliorare il “clima di squadra”;
- i punti forti e punti deboli delle competenze psicologiche dei singoli al fine di avviare un processo di miglioramento continuo in termini di prestazioni.

Metodologia

Dal punto di vista didattico si utilizzerà in aula il metodo di apprendimento ACTIVE LEARNING grazie al quale l’apprendimento teorico viene immediatamente messo in pratica attraverso esercitazioni che

rispecchiano concrete situazioni di contesto. I discenti saranno quindi in grado di trasferire immediatamente nel proprio contesto lavorativo i contenuti appresi e saranno immediatamente operativi.

Durata: minimo 3 sessioni di 90 minuti circa a distanza di un giorno una dall'altra

Numero di partecipanti massimo consigliato: min 8 max 15

Luogo di formazione: presso struttura messa a disposizione dal committente

Modulo “Analisi comportamentale e riconoscimento delle emozioni”

Contesto

Per superare le situazioni conflittuali all'interno dell'azienda (tra colleghi, gruppi di lavoro, superiori gerarchici e nell'interfaccia superiori/subordinati) e all'esterno di essa (nei rapporti con clienti e fornitori), è importante prima di tutto sapere riconoscere sollecitamente e in modo corretto i segnali comportamentali riferiti alle emozioni dell'interlocutore e poter quindi calibrare la nostra comunicazione complessiva (verbale, paraverbale e non verbale) al fine di migliorare la percezione che l'altro ha di noi.

Argomenti

Modulo n. 1

- Proiezioni di fotografie e brevi filmati
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano
- *Role playing*
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano

Modulo n. 2

- Proiezioni di fotografie e brevi filmati
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano
- *Role playing*
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano
- Analisi di casi specifici

Modulo n. 3

- Proiezioni di brevi filmati ed esercitazioni con strumenti multimediali
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano
- *Role playing*
- Riconoscimento delle emozioni e individuazione dei segnali verbali, paraverbali e non verbali che le rappresentano
- Analisi di casi specifici

Modulo n. 4

- Esercitazioni con strumenti multimediali
- Rilevare la dissimulazione delle emozioni tramite:
 - a) indizi comportamentali e relativo significato;
 - b) tipi di informazione e relativi indizi;
 - c) indizi di falsificazione di un'espressione.

Modulo n. 5

- Proiezioni di fotografie e brevi filmati
- Esercitazione sulla capacità acquisita di riconoscere le emozioni
- Analisi di casi specifici
- Valutazione delle competenze acquisite dai discenti.

Perché richiedere il presente modulo?

Il presente modulo si propone di sviluppare le capacità di consapevolizzare e leggere con immediatezza le emozioni di cui sono portatori gli individui, attraverso la rilevazione in contemporanea del mix di segnali

verbali, paraverbali e non verbali che rappresentano il complesso della comunicazione interpersonale. Ciò riveste particolare importanza soprattutto quando occorre essere certi in tempi rapidi dell'autenticità di quello che viene comunicato a livello verbale, come accade nella comunicazione interna ed esterna in ambito aziendale.

Destinatari

Il presente modulo è particolarmente adatto a chi in ambito aziendale coordina team di lavoro e a chi si interfaccia con clienti e fornitori.

Metodologia

Dal punto di vista didattico si utilizzerà in aula il metodo di apprendimento ACTIVE LEARNING grazie al quale l'apprendimento teorico viene immediatamente messo in pratica attraverso esercitazioni che rispecchiano concrete situazioni di contesto. L'iter formativo prevede infatti l'utilizzo reiterato di fotografie, brevi filmati, strumenti multimediali, *role playing* e studi di casi. I discenti saranno quindi in grado di trasferire immediatamente nel proprio contesto lavorativo i contenuti appresi e saranno immediatamente operativi.

Durata: 5 moduli della durata di 4 ore (totale 20)

Numero di partecipanti massimo consigliato: 20

Luogo di formazione: presso struttura messa a disposizione dal committente

Modulo “Comunicazione, gestione delle relazioni e motivazione al lavoro”

Contesto

Apprendere alcune tecniche per migliorare la comunicazione aziendale interna ed esterna, può rimanere un’acquisizione labile e superficiale se non si coinvolge la totalità dell’individuo, in particolare nei suoi aspetti motivazionali. Ciò è tanto più importante se riferito ai diversi “luoghi-clima” in cui ci si trova a operare quotidianamente. In genere si è buoni comunicatori se si riesce a “dare e ricevere feedback”, ovvero in grado di fornire e selezionare la comunicazione in uscita e in entrata, di dare una “risposta utile” e “ricavarne un insegnamento”; si tratta quindi non solo della quantità nella comunicazione, ma soprattutto della qualità.

La spinta al miglioramento e a tenere elevato il livello di motivazione del team aziendale, non proviene tanto dal *migliorare ciò che si è già in grado di fare bene*, ma dal *migliorare ciò che si è in grado di fare in modo poco competente*; nel primo caso avremo che *un piccolo successo rimane un piccolo successo* in rapporto a una competenza già elevata, mentre nel secondo caso *un piccolo successo è un grande successo* rispetto a una competenza modesta nella sua fase iniziale.

Argomenti

1° modulo

- Intervento teorico interattivo su **Benessere Soggettività e Motivazione**
- Analisi dei casi proposti dai partecipanti. Autovalutazione della propensione al benessere
- Migliorare la propensione al benessere a partire dalla condizione dei partecipanti.

2° modulo

- **Comportamento assertivo** nelle relazioni e nel raggiungimento degli obiettivi.
- Autovalutazione del comportamento assertivo.
- Migliorare l’assertività a partire dalla condizione dei partecipanti.

3° modulo

- **Capacità di ascolto.**
- Autovalutazione della capacità di ascolto.
- Migliorare l’ascolto a partire dalla condizione dei partecipanti.

4° modulo

- **Attitudini comunicative** (apertura e ascolto, dare e ricevere feedback).
- Autovalutazione delle attitudini comunicative.
- Migliorare le attitudini comunicative a partire dalla condizione dei partecipanti.

5° modulo

- **Stili di comunicazione.**
- Autovalutazione degli stili di comunicazione.
- Role playing sugli stili di comunicazione.

Perché richiedere il presente modulo?

Il presente modulo ha l’obiettivo di stimolare la consapevolezza di sé, del proprio ruolo, delle personali capacità comunicative e relazionali in ambito aziendale, per favorire il cambiamento verso una maggiore efficacia ed efficienza delle prestazioni, attraverso una tipologia formativa basata soprattutto sul “saper essere”. In particolare, intervenire sulle modalità di comunicazione interna (tra colleghi) ed esterna (con clienti e fornitori) è fondamentale nella gestione delle relazioni e nella motivazione al lavoro del team, al fine dello sviluppo, della competitività e dell’internazionalizzazione aziendale.

Destinatari

E' rivolto particolarmente a coloro (operai, impiegati, quadri, dirigenti) che hanno necessità di rafforzare le competenze trasversali relative alla gestione efficace della comunicazione interna (tra colleghi, con i superiori e nell'interfaccia coordinatori/gruppi di lavoro) ed esterna (con clienti e fornitori), nell'ottica del miglioramento delle relazioni interpersonali e della propria motivazione al lavoro.

Metodologia

L'iter formativo prevede l'utilizzo di una metodologia didattica e insegnamento interattivo, articolato tramite brevi interventi teorici e analisi di esemplificazioni pratiche, che consentono il coinvolgimento dei partecipanti al fine di ottenere la massima efficacia dell'apprendimento, con largo spazio alla presentazione, discussione e soluzione di problemi reali attraverso l'esperienza del docente.

Durata: 6 moduli di 4 ore ciascuno (tot. 24 ore)

Numero di partecipanti massimo consigliato:20

Luogo di formazione: presso struttura messa a disposizione dal committente

Modulo "Problem Solving e Project Management nell'operatività quotidiana di gruppi di lavoro"

Contesto

La metodologia del "problem solving e lavorare per progetti" mira a focalizzare l'attenzione sugli obiettivi, conosciuti e condivisi, da raggiungere nelle diverse fasi di lavoro.

La presente proposta formativa intende promuovere un percorso di crescita professionale per rinforzare la responsabilità individuale e migliorare la qualità del proprio operato in azienda, innalzando il livello di efficacia ed efficienza nell'assolvimento dei compiti e delle funzioni.

Argomenti

1° modulo

- Presentazione dell'iniziativa.
- Illustrazione del processo di apprendimento.
- Attivazione del gruppo-classe.

2° modulo

- Il project management e il lavoro per obiettivi.
- Il processo di problem solving: focus sul vissuto del "lavorare sulle urgenze".
- L'attuazione di piani di azione: analisi delle strategie praticabili.

3° modulo

- L'analisi dell'incidente critico come risorsa per il cambiamento.
- Problematiche lavorative riguardanti l'organizzazione, la leadership e la gestione delle risorse umane all'interno dell'Azienda.
- Analisi del ruolo, con particolare riferimento alla qualità dei servizi connessi ai compiti

4° modulo

- Le caratteristiche del gruppo di lavoro: fasi evolutive e dinamiche relative.
- Il Team Project: criteri di scelta dei suoi membri, formazione del gruppo, analisi del problema e fissazione degli obiettivi, suddivisione delle funzioni, monitoraggio e verifica dei risultati.
- Gli aspetti relazionali del lavorare per progetti e le potenzialità del gruppo.

5° modulo

- Stesura dei progetti è verifica della correttezza formale e metodologica.
- Somministrazione del test di valutazione.

Perché richiedere il presente modulo?

Il modulo ha la finalità di sviluppare il modus operandi tipico del problem solving e del project management e di fornire le conoscenze e gli strumenti necessari per consentire ai partecipanti di elaborare un progetto operativo per il miglioramento dell'organizzazione di una divisione o di un servizio aziendale.

In particolare si provvederà a:

1. Fornire gli strumenti e le tecniche di un modus operandi relativo al lavoro per progetti, nell'ambito delle funzioni di organizzazione delle proprie attività, nonché di gestione e sviluppo delle risorse umane con le quali si collabora;
2. Favorire lo sviluppo di una rappresentazione del ruolo che valorizzi l'assunzione di responsabilità, l'autonomia, lo spirito di iniziativa;
3. Sollecitare comportamenti e atteggiamenti congruenti con una nuova cultura di organizzazione e gestione del lavoro;
4. Sviluppare le capacità comunicative e relazionali necessarie a svolgere efficacemente la funzione di gestione delle risorse umane.

Destinatari

L'azione formativa è rivolta a coloro che devono costantemente analizzare situazioni problematiche ed elaborare soluzioni, organizzando il proprio lavoro nelle fasi tipiche del project management (analisi, progettazione, pianificazione e realizzazione degli obiettivi aziendali).

Metodologia

Il primo modulo sarà dedicato alla presentazione dell'iniziativa e ad una illustrazione compiuta del processo di apprendimento che si intende attivare, prevedendo la messa in atto di modalità partecipative del gruppo-classe già in questo primo momento.

Partendo dall'analisi delle criticità del servizio, potrà essere stimolata la riflessione sul rapporto tra normativa e prassi, tra richieste di ruolo e condizioni organizzative e strutturali, tra aspettative individuali e risultati raggiungibili.

Il confronto del gruppo su tali temi sarà la premessa, nel secondo modulo, per sviluppare la consapevolezza delle aree problematiche relative all'esercizio del ruolo e alle condizioni di efficacia operativa, in modo da proseguire poi nel terzo e quarto modulo con la progettazione a livello di sottogruppo e presentazione in plenaria di interventi specifici il più possibili mirati rispetto all'individuazione delle criticità. Il quinto modulo sarà dedicato all'elaborazione scritta dei progetti da sottoporre alla Direzione Aziendale.

Questo modo di procedere ottempera a quel principio del problem solving strategico che considera le soluzioni di un problema già insite nella rappresentazione dello stesso, e risponde in pieno alla logica del lavoro per progetti, che nel suo svolgimento conduce alla ri-definizione del problema iniziale.

In questa ottica, l'illustrazione teorica dei concetti, approcci e principi consisterà in una sistematizzazione a posteriori di quanto emerso dal gruppo, o in uno stimolo iniziale per il coinvolgimento dei discenti, che saranno guidati nel processo di elaborazione con l'ausilio di tracce per la riflessione e il confronto.

Durata: 5 moduli della durata di 4 ore (totale 20)

Numero di partecipanti massimo consigliato: 24 unità, prevedendo la possibilità di lavorare a livello di non oltre 4 sottogruppi di 6 persone in appositi spazi adeguati all'occorrenza

Luogo di formazione: presso struttura messa a disposizione dal committente

Modulo di “Training comunicativo”

Contesto

Partendo da esempi reali ricavati dalla vita lavorativa ed extralavorativa dei partecipanti, il modulo propone esercitazioni in cui i corsisti dovranno condurre colloqui di vario genere orientati a obiettivi specifici, imparando ad analizzare situazioni di dialogo da diversi punti di vista. In base a tecniche differenziate, si cercherà di migliorare il conseguimento degli obiettivi individuati, adattandosi all'interlocutore e alla situazione.

Argomenti

Modulo n. 1

- Brevi input teorici
- Situazioni attuali dei partecipanti
- *Role playing*
- Osservazioni dei partecipanti

Modulo n. 2

- Situazioni attuali dei partecipanti
- *Role playing*
- Proiezione video
- Osservazioni dei partecipanti

Modulo n. 3

- Proiezione video
- Analisi di casi specifici
- Osservazioni dei partecipanti
- Somministrazione di un test a risposta multipla per la valutazione delle competenze acquisite

Perché richiedere il presente modulo?

Il presente modulo ha l'obiettivo di:

- Implementare capacità comunicative e relazionali necessarie a svolgere sempre più efficacemente le proprie funzioni
- Sviluppare l'attitudine a rilevare sollecitamente negli altri il complesso dei segnali verbali, paraverbali e non verbali, per valutare il livello di autenticità della comunicazione
- Migliorare la consapevolezza dei “metaprogrammi comportamentali”, delle principali emozioni e relative modalità comunicative con cui si esprimono

Destinatari

Il modulo è rivolto a coloro che posseggono già una conoscenza degli elementi di base della comunicazione interna ed esterna. In particolare, si consiglia come modulo di approfondimento per chi abbia già seguito il nostro percorso di “Comunicazione, gestione delle relazioni e motivazione al lavoro”.

Metodologia

Al centro dell'iter formativo vi sono le esigenze dei partecipanti.

In base a brevi input teorici, a situazioni attuali dei partecipanti ricavate dalla pratica e giochi di ruolo ancorati alla quotidianità, si eserciteranno i contenuti didattici con esempi pratici e anche nuove modalità comportamentali.

L'analisi di molteplici video e le osservazioni dei partecipanti renderanno possibile un feedback alle situazioni più significative e un'analisi delle sequenze scelte dei colloqui.

I partecipanti riceveranno dispense e delle check list per l'implementazione della pratica.

Si costituiranno delle esercitazioni basandosi in particolare sulle seguenti domande:

- Quali sono i criteri più importanti per generare un positivo clima colloquiale?
- Come ci si comporta in situazioni tese o conflittuali?
- A quali aspetti occorre dare particolare attenzione per uno stile di comunicazione partecipativo?
- Come fare a considerare entrambi i livelli di comunicazione contenutistico e relazionale?
- Come utilizzare le diverse tecniche comunicative in modo ottimale?
- Come segnalare l'attenzione attraverso l'ascolto?
- Come utilizzare tecniche efficaci per porre domande al fine di uno sviluppo positivo del colloquio?
- Come comportarsi con il feedback?
- Come impiegare il linguaggio del corpo?

Durata: 3 moduli della durata di 4 ore l'uno (totale 12 ore)

Numero di partecipanti massimo consigliato: 20

Luogo di formazione: presso struttura messa a disposizione dal committente

Il Consorzio Scuola Comunità Impresa (C.S.C.I.) è un'Agenzia Formativa Professionale Territoriale Certificata UNI EN ISO 9001:2008 e accreditata presso la Regione Piemonte per la formazione finanziata. Costitutosi giuridicamente nel 1999 quale "consorzio ad attività esterna", nasce dall'incontro del mondo del lavoro con quello della Scuola (istruzione secondaria e superiore) e della Pubblica Amministrazione con il duplice obiettivo di facilitare l'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro e di promuovere lo sviluppo delle risorse umane e professionali sia nel settore pubblico che in quello privato attraverso l'aggiornamento professionale e la formazione permanente, agisce da sempre nell'ottica di favorire la crescita e la diffusione nel territorio di una Cultura professionale e Manageriale di livello europeo e di formare le nuove figure professionali richieste dal mercato attraverso processi formativi all'avanguardia e di elevata qualità, per contribuire a colmare il divario tra il mondo dell'istruzione e della formazione e mercato del lavoro. Membri del consorzio municipalità, aziende private, associazioni, fondazioni, camere di commercio, scuole medie superiori, università.

Tra le principali attività:

- Formazione (finanziata¹ e a pagamento)
- consulenza nell'ambito della direzione e dell'organizzazione aziendale, della selezione e gestione del personale e dell'europrogettazione²
- fund raising

Docente esperto di rafforzamento competenze trasversali e benessere aziendale:

Prof. Palumbo Claudio

Psicologo del Lavoro, già Docente di Psicologia della Formazione, dell'Educazione, del Lavoro e dell'Organizzazione presso l'Università di Parma, collabora ora alla Cattedra di Psicopatologia Generale e dello Sviluppo della stessa Università; è stato inoltre Docente di Psicologia dell'Organizzazione e Psicologia Sociale presso l'Università di Torino – Sede di Cuneo; specializzato in Organizzazione e Gestione Risorse Umane, è consulente e formatore presso aziende ed enti pubblici; autore di numerose pubblicazioni, la sua attività di ricerca, nelle prospettive teoriche e negli esiti applicativi, è prevalentemente orientata negli ambiti della Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, della Formazione e Sociale. Si occupa principalmente di "Benessere individuale, organizzativo e sociale, attraverso lo sviluppo delle competenze trasversali".

Fondatore di "Andare Oltre", società in accomandita con sede in Svizzera che si occupa di consulenza, formazione, ricerca e sviluppo nell'area delle *risorse umane* e di consulenza, promozione e valorizzazione in *campo artistico* (www.andareoltre.ch).

¹ Attraverso FSE o Fondi interprofessionali.

² Le attività di consulenza nell'ambito dell'europrogettazione riguardano:

- Accompagnamento nell'individuazione di un'idea progettuale e della forma di finanziamento idoneo
- Composizione del partenariato nazionale e transnazionale necessario alla formulazione della proposta
- Stesura e presentazione della proposta progettuale
- (a progetto approvato) accompagnamento nella gestione delle attività progettuali e nella rendicontazione delle spese