

GESTIRE L'UTENZA PROBLEMATICA



MARTEDÌ 13 MARZO 2018

ORE 9.30 – 16.30

SALA CONVEGNI DI ANCI EMILIA-ROMAGNA
VIALE ALDO MORO, 64 – 3° PIANO – BOLOGNA

DOCENTE: PINO DE SARIO

CORSO STANDARD



EMILIA
ROMAGNA
anci

OBIETTIVI

La formazione si ripropone di supportare i partecipanti nel miglioramento delle capacità di lettura delle situazioni disfunzionali, critiche, aggressive.

Inoltre, si vogliono fornire metodi pratici di fronteggiamento nei confronti dell'utenza problematica.

Particolarmente utili sarà la condivisione di strumenti volti a riconoscere e governare gli aspetti emotivi e relazionali nella gestione delle situazioni problematiche di aggressività dell'utenza.

Il corso si propone di affrontare le modalità migliori per conoscere alcuni meccanismi dissonanti tipici, naturali e culturali, individuali e di gruppo.

Infine si punterà ad allenare i primi strumenti pratici per fronteggiare conflitti e condotte disfunzionali.

PROGRAMMA

Aggiornare le mappe: la negatività da fronteggiare

- Il comportamento negativo, tratti e definizioni
- I conflitti, il malessere, le condotte disfunzionali
- La triplice provenienza: funzionale, disposizionale, situazionale
- Sviluppo di casi concreti, osservazione delle risposte tipiche

Il Metodo Antinegatività al front-office

- Le due negatività, bassa (verbale) e alta (minaccia)
- Il dispositivo per la negatività bassa: esplorazione, azione
- Il metodo per la negatività alta: contenuto solenne, congedo
- Le tecniche indispensabili per accompagnare i due modelli

La palestra e gli strumenti

- Gestire sé, tenere a bada il proprio negativo (sfera della persona)
- Gli operatori di sportello devono dotarsi di... (sfera della professione)
- Passi concreti, buone pratiche
- Esercizi, prove e casi concreti. Conclusioni e riepiloghi

METODOLOGIA DIDATTICA

Il corso presenta un taglio pratico tipo laboratorio formativo. Viene privilegiata l'esercitazione e il metodo dell'autocaso come opportunità di apprendimento attivo. Per una maggiore trasferibilità tra aula e realtà mettiamo al centro l'esperienza concreta e la persona, seguendo un piano integrato composto da mappe concettuali, supporto personale e allenamento pratico.

DOCENTE

Pino De Sario, *psicologo dei gruppi, specialista in facilitazione, Università di Pisa*

Insegna presso il corso di laurea in Scienze per la pace i metodi della “facilitazione esperta”. Da anni lavora nelle organizzazioni sia come formatore che consulente sui temi delle abilità manageriali e delle competenze sociali. Approfondisce i fenomeni del comportamento interpersonale prosociale e i processi di facilitazione nei gruppi associati in particolare ai fenomeni di discomunicazione, barriera e negatività. Approfondisce i temi della facilitazione nel gruppo e nell’intergruppo con un focus specifico sulla figura del facilitatore. Docente in master della PA e della Polizia Locale. Direttore della Scuola Facilitatori.

Autore dei volumi: ♦ Bibliotecario come facilitatore (2015), ♦ Biosistemica: la scienza che unisce (2015), ♦ È facile affrontare i problemi della vita se sai come farlo (2014), ♦ Il codice che vince (2014), ♦ Metodi e tecniche della Facilitazione esperta (2013), ♦ Il potere della negatività (2012), ♦ La Facilitazione in Sanità (2012), ♦ L’insegnante facilitatore (2011), ♦ Far funzionare i gruppi (2010), ♦ Ecologia della comunicazione (2010), ♦ La riunione che serve (2008), ♦ Il facilitatore dei gruppi (2006), ♦ Professione facilitatore (2005), ♦ Non solo parole (2002), ♦ Vivere l’ecologia (1999), ♦ Buone parole (1998).

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

COSTO DEL CORSO	Quota di iscrizione a persona	Quota a persona con almeno 2 iscritti dello stesso ente
Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 100	€ 90
Comuni da 5.000 a 50.000 abitanti	€ 140	€ 125
Comuni oltre i 50.000 abitanti	€ 170	€ 155
Unioni di Comuni	€ 170	€ 155
Altri enti soci	€ 170	€ 155
Enti non soci	€ 200	-
Ordini professionali accreditati	€ 200	-
Privati	€ 220	-

ISCRIZIONI

Per iscriversi è necessario compilare la scheda di iscrizione online al seguente link:

INFO

Tel. 051 6338901

brunella.guida@ance.emilia-romagna.it

FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- ❑ **Enti pubblici:** L'importo sarà fatturato al termine del corso. Ai sensi della normativa vigente la quota è esente IVA. Nella fattura sono indicate le modalità di pagamento.
- ❑ **Privati o altri enti soggetti attivi IVA:** sugli importi indicati deve essere calcolata l'IVA di legge. L'importo deve essere versato anticipatamente tramite bonifico bancario avente per causale: *iscrizione al corso del - data - sede - nome partecipante*.
Copia della ricevuta va inviata a brunella.guida@anci.emilia-romagna.it.
La fattura sarà emessa al termine del corso.

COORDINATE BANCARIE

ANCI Emilia-Romagna
Conto corrente n.3319 presso: UNIPOL BANCA SPA - via Marconi 10 - Casalecchio di Reno (BO)
IBAN IT42J0312736670000000003319

CANCELLAZIONE ISCRIZIONE

Le cancellazioni devono pervenire entro 3 giorni dalla data prevista per il corso. Prima di tale data nulla è dovuto, oltre tale data sarà dovuto l'intero importo previsto.

SPOSTAMENTO O ANNULLAMENTO DEL CORSO

ANCI Emilia-Romagna si riserva, per cause di forza maggiore e in funzione del numero di iscritti di spostare la sede e la data del corso. Il corso si terrà solo in caso di raggiungimento di un numero minimo di iscritti. Di tali eventualità gli iscritti al corso saranno tempestivamente informati esclusivamente tramite posta elettronica, all'indirizzo indicato al momento dell'iscrizione. In caso di annullamento del corso le cifre eventualmente già versate saranno restituite.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'Art. 13 del DLgs 196/2003 ("Codice della Privacy"):

1. la raccolta e il trattamento dei dati forniti avvengono nel rispetto del DLgs 196/2003 e di ogni altra normativa in materia di tutela della privacy
2. i dati personali forniti verranno trattati, comunicati e diffusi, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, direttamente e/o tramite terzi esclusivamente per finalità informative in merito ai servizi e alle attività di ANCI Emilia-Romagna
3. titolare del trattamento dei dati è ANCI Emilia-Romagna, con sede legale in Viale A. Moro 64, 40127, Bologna
4. i dati saranno conservati presso le sedi di ANCI Emilia-Romagna, presso i server da essa gestiti, presso aziende esterne (ad esempio per la gestione amministrativa, legale, logistica, tecnica, ecc.) per il periodo necessario a perseguirne le finalità per cui sono stati raccolti.

