

CODICE ATTIVITÀ 12CP21



Segreterie 2.1

1° INCONTRO FORMATIVO 2021

«LA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA IN PERIODI DI EMERGENZA»

9/10/14/15 giugno 2021, in modalità telematica



Introduzione

Questo Corso intende affrontare quattro ambiti legati alla gestione della comunicazione con l'utenza in periodi di emergenza.

In primo luogo la comunicazione istituzionale durante la pandemia ha costituito una sorta di stress-test per verificare le condizioni di base della comunicazione istituzionale e la capacità di agire in una situazione che richiedeva il raggiungimento di una serie di obiettivi rilevanti: diffondere informazioni tempestive, ottenere la condivisione di comportamenti che implicavano la riduzione di abitudini consolidate (fino alla stessa libertà di movimento), ridurre l'inevitabile stato di ansia dei destinatari. Il risultato è stato, in Italia, in gran parte disastroso. Le Università hanno avuto una quantità minore di effetti negativi, ma questo non toglie che siano emersi con maggiore evidenza alcuni limiti della comunicazione interna (sia verso il personale, docente e tecnico-amministrativo, sia verso gli studenti).

Il secondo ambito di interesse riguarda il linguaggio di genere in considerazione del fatto che molte Università hanno predisposto linee-guida, per rispondere all'esigenza di garantire nelle loro comunicazioni istituzionali un linguaggio rispettoso delle diversità sociali, e in particolare delle diversità di genere. Non tutte, però, lo hanno fatto; quelle che non l'hanno fatto, hanno lasciato il proprio personale a muoversi da solo in un terreno non facile. Ma anche nelle Università che hanno emanato le linee-guida emergono dubbi, titubanze, perplessità, difficoltà concrete a utilizzare con sistematicità un linguaggio rispettoso delle differenze di genere.

Le Segreterie studenti, già abituate a comunicare in modo diretto e continuativo con gli studenti, nel periodo della pandemia si sono trovate a dover trasferire solo online tutta la comunicazione e a riorganizzarne tempi, modalità, strumenti. Gli Atenei hanno dovuto affrontare la comunicazione "in tempo reale", dal comunicare "molto prima" al comunicare "poco prima o durante", le comunicazioni istantanee e le linee guida per aprire ed informare di nuovi percorsi di comunicazione. La comunicazione di contenuti insieme alla comunicazione degli strumenti. La sperimentazione di un contesto All Digital e la riscoperta della persistenza della comunicazione "oltre il flusso". Alcuni passaggi sono stati una sfida, ma è il momento di riflettere per dare persistenza ad alcuni cambiamenti.

Infine, nell'ultimo modulo sarà trattata la comunicazione sotto il profilo psicologico. Non si può pensare di trasferire in maniera automatica la nostra capacità comunicativa dalla "presenza" alla "distanza". È necessario ricreare una nuova "presenza" e curare la qualità di questa presenza anche a distanza. La comunicazione in presenza è tridimensionale e, in quanto tale, consente una maggiore libertà di utilizzo dei diversi canali comunicativi. La comunicazione a distanza, che avviene sempre attraverso un mezzo, è bidimensionale e a volte si riduce ad utilizzare un'unica dimensione, compromettendo la reciprocità che, invece, la presenza fisica richiama continuamente. La continuità della relazione comunicativa nella distanza diventa, infatti, più difficile da garantire, e dunque diventa prioritario costruirla e preservarla attraverso l'adozione di nuovi orientamenti e strumenti comunicativi.

La proposta formativa: destinatari e durata

DESTINATARI

Il Corso è rivolto al personale delle Università italiane che opera nei “luoghi dell'accoglienza”: segreterie studenti e uffici a contatto diretto con il pubblico, comprese le segreterie di Dipartimento.

*Per consentire una fruizione attiva del Corso, il numero massimo di partecipanti è limitato a **60**.
Sarà data precedenza di iscrizione alle Università aderenti alla Comunità professionale.
In caso di una maggiore richiesta di partecipazioni si provvederà ad attivare una seconda edizione.*

DURATA

L'incontro formativo, erogato interamente a distanza (tramite la piattaforma di Microsoft Teams) ha una durata di **13 ore di formazione**, distribuite in 4 sessioni di 3/4 ore ciascuna.

La struttura dell'incontro formativo

Il Modulo si propone come obiettivi di coinvolgere i partecipanti nel:

OBIETTIVI

- riconoscere e analizzare le criticità della produzione istituzionale (extrauniversitaria e universitaria) relativa alla pandemia
- riconoscere problemi e criticità emerse nell'esperienza diretta dei partecipanti
- sperimentare soluzioni di scrittura che superino le criticità evidenziate

COMUNICAZIONE SCRITTA

Contenuti

Il programma didattico della sessione prevede la trattazione dei seguenti argomenti:

1. analisi di testi istituzionali non universitari prodotti durante la pandemia
2. analisi di testi istituzionali universitari
3. discussione dell'esperienza dei partecipanti
4. richiamo dei principi della comunicazione scritta chiara ed efficace
5. sperimentazione di (ri)scrittura di un testo

Per garantire un adeguamento della didattica all'esperienza dei partecipanti, è opportuno che i corsisti inviino almeno quattro giorni prima della data del corso a cortmic@unipd.it e p.c. a doris.micieli@coinfo.net:

1. testi della propria università che hanno diffuso a personale e studenti informazioni sulla gestione della pandemia o sulla vaccinazione
2. un breve resoconto (anche solo per punti) delle criticità emerse nella comunicazione scritta durante la pandemia (derivanti dall'esperienza di redattori di testi o da quella di fruitori di testi).

Prima
Sessione

9 giugno 2021
h. 9,00-13,00

La struttura dell'incontro formativo

Il Modulo si propone come obiettivi di coinvolgere i partecipanti nel:

OBIETTIVI

- riconoscere le ragioni che richiedono di usare un linguaggio attento alla diversità di genere
- conoscere i suggerimenti per una scrittura rispettosa del genere
- saper valutare le soluzioni pragmatiche più efficaci nei singoli casi

LINGUAGGIO DI GENERE

Contenuti

Il programma didattico della sessione prevede la trattazione dei seguenti argomenti:

1. ragioni per promuovere una scrittura attenta alle differenze di genere
2. i suggerimenti per una scrittura attenta alle differenze di genere
3. discussione delle criticità emerse dall'esperienza dei partecipanti
4. esempi di scrittura

Per garantire un adeguamento della didattica all'esperienza dei partecipanti, è opportuno che i corsisti inviino almeno quattro giorni prima della data del corso a cortmic@unipd.it e p.c. a doris.micieli@coinfo.net delle difficoltà e dei dubbi incontrati nel perseguire una scrittura attenta alle differenze di genere.

Seconda
Sessione

10 giugno 2021
h. 9,00-12,00

La struttura dell'incontro formativo

Il Modulo si propone come obiettivi di coinvolgere i partecipanti nel:

OBIETTIVI

- analizzare modalità e strumenti per migliorare le sinergie e la collaborazione tra colleghi/e (comunicazione interna)
- sviluppare competenze su strumenti e modalità di comunicazione con gli studenti in tempo reale
- saper valutare le soluzioni pragmatiche più efficaci nei singoli casi

COMUNICAZIONE CON GLI STUDENTI

Contenuti

Il programma didattico della sessione prevede la trattazione dei seguenti argomenti:

1. la comunicazione in tempo reale
2. comunicazione sincrona, asincrona, "incidente e parallela"
3. mezzi e metodologie
4. collaborare on-line e comunicare on-line
5. il fenomeno dei "disturbatori" – gestire Zoombombing
6. dare persistenza alle comunicazioni
7. la comunicazione tra studenti: autogestita o supportata?

Per garantire un adeguamento della didattica all'esperienza dei partecipanti, è opportuno che i corsisti inviino almeno quattro giorni prima della data del corso a angelo.sacca@unito.it - paola.scioli@aicun.it e p.c. a doris.micieli@coinfo.net delle difficoltà e dei dubbi incontrati nella gestione della comunicazione con gli studenti durante la pandemia.

Terza
Sessione

14 giugno 2021
h. 9,00-12,00

La struttura dell'incontro formativo

Il Modulo si propone come obiettivi di coinvolgere i partecipanti nel:

OBIETTIVI

- riconoscere e definire le criticità della comunicazione a distanza
- comprendere e analizzare i vincoli e le risorse alla base della relazione comunicativa a distanza
- individuare e sperimentare soluzioni alle criticità
- identificare e testare strumenti per curare la qualità della presenza nella distanza

LA RELAZIONE COMUNICATIVA A DISTANZA, OVVERO COME CURARE LA QUALITÀ DELLA PRESENZA NELLA DISTANZA. ORIENTAMENTI E STRUMENTI.

Contenuti

Il programma didattico della sessione prevede la trattazione dei seguenti argomenti:

1. autovalutazione della competenza comunicativa a distanza
2. introduzione al concetto di comunicazione digitale
3. scoperta delle variabili costituenti la comunicazione digitale
4. sperimentazione dei principi della comunicazione digitale
5. individuazione del focus di miglioramento
6. progettazione dell'intervento personale

Quarta
Sessione

15 giugno 2021
h. 9,00-12,00

I relatori

Prof. Michele CORTELAZZO

Professore ordinario di Linguistica italiana all'Università di Padova e Accademico ordinario dell'Accademia della Crusca, è studioso della lingua italiana contemporanea. Ha recentemente pubblicato il volume *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione* (Roma, Carocci, 2021).



Dott.ssa Francesca GRASSI

Psicologa e psicoterapeuta della Gestalt, Direttrice del Co.IN.FO., esperta di gestione dei gruppi in apprendimento e di comunicazione didattica.



I relatori

Ing. Angelo SACCA

Dirigente presso l'Università degli Studi di Torino, Ingegnere Elettronico e giornalista pubblicitista.

Responsabile per la Trasformazione digitale dell'Università degli Studi di Torino.

Interessato ed esperto sui temi del change management, della comunicazione e dell'innovazione; ha contribuito alla realizzazione di progetti e servizi in contesti complessi.

È direttore del sistema portale di ateneo, dei sistemi informativi e multimediali e dei servizi di e-learning.

È stato responsabile per la trasparenza e l'anticorruzione, componente del nucleo di valutazione di altri atenei, direttore dei servizi agli studenti.

È Presidente di AICUN (Associazione Italiana Comunicatori d'Università).

È Vice Presidente di COMPUBBLICA (Associazione Italiana per la Comunicazione pubblica e istituzionale).



Dott.ssa Paola SCIOLI

È laureata in archeologia greca, ma da trent'anni si occupa di comunicazione universitaria ed editoriale, avendo lavorato come responsabile della Comunicazione e/o delle Relazioni internazionali per l'Università LIUC, l'Università IULM, l'Università degli studi di Roma Tre, l'Università Bocconi per la quale ha organizzato il Centenario, il Gruppo editoriale De Agostini-Utet, la casa editrice universitaria EGEA. Ha, inoltre, collaborato con l'Università degli studi di Torino e con la Commissione Europea come valutatore del Programma Tempus e come promotore in Italia del programma Socrates. È fondatrice di AICUN (1992), l'Associazione Italiana dei Comunicatori di Università, della quale è membro del Consiglio Direttivo attualmente con il ruolo di Segretaria e Tesoriere. È socia di EUPRIO dal 1992, l'European Association of Communication Professionals in Higher Education, della quale è membro dell'Executive Board con il ruolo di Tesoriere e Development manager e dello Steering Committee con il ruolo di National Representative per l'Italia. È socio Ferpi e giornalista pubblicitista iscritta all'Ordine dei Giornalisti della Lombardia. È formatore Co.In.Fo. e Coordinatore Scientifico di UniCOM, la comunità professionale dedicata alla Comunicazione universitaria nata nel 2019 dalla collaborazione tra AICUN e Co.In.Fo.



La gestione dell'incontro formativo

Si riportano, a seguire, i tratti caratterizzanti del Corso di formazione:

IL COORDINAMENTO SCIENTIFICO	Il coordinamento scientifico di “Segreterie 2,1” è affidato al Dott. Pietro DI BENEDETTO - Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila e alla Dott.ssa Francesca GRASSI – Direttrice del Co.In.Fo.
IL TUTORAGGIO	<p>Il tutoraggio specialistico farà da raccordo tra un corso e l'altro e sarà a disposizione prima dell'avvio per raccogliere i quesiti e casi specifici, attinenti gli argomenti oggetto di trattazione e di discussione in aula. Fornirà il suo supporto durante la formazione e si porrà in ascolto delle esigenze che emergeranno dopo la sua conclusione.</p> <p>Il "tutoraggio specialistico" sarà svolto dal coordinamento scientifico.</p> <p>In affiancamento al tutoraggio specialistico ci sarà anche il tutor d'aula che si occuperà dell'assistenza a docenti e partecipanti tramite l'utilizzo della piattaforma di Microsoft Teams.</p> <p>Avv. Giuseppe Carmine PINELLI</p>
IL FORUM	In occasione del primo incontro, sarà attivato il forum dedicato alla Comunità che sarà animato dal coordinamento scientifico che si interfacerà con i relatori e i partecipanti per poter favorire uno spazio di dialogo e confronto.

La gestione dell'incontro formativo

Si riportano, a seguire, i tratti caratterizzanti del Corso di formazione:

METODOLOGIA DIDATTICA

Oltre alle lezioni frontali è previsto l'utilizzo di metodologie didattiche "attive", quali test ed esercitazioni, allo scopo di stimolare più efficacemente la partecipazione-sperimentazione diretta dei partecipanti sui diversi argomenti trattati.

VALUTAZIONE FINALE

Al termine del Corso di formazione è prevista una **valutazione finale**. Potranno accedere alla valutazione finale coloro che avranno frequentato non meno dell'80% del monte ore di formazione totale. La prova sarà svolta on-line, il test di valutazione sarà composto da 10 quesiti a risposta multipla vertenti sugli argomenti trattati. Il superamento della prova sarà certificato mediante il rilascio di un **attestato**.

Informazioni utili

REFERENTE ORGANIZZATIVO	D.ssa Doris MICIELI – Co.IN.Fo. – 011/8129782 – doris.micieli@coinfo.net – iniziative@coinfo.net
QUOTA DI PARTECIPAZIONE INDIVIDUALE	Università consorziate: € 700,00 Enti non consorziati: € 800,00 La quota di partecipazione individuale è esente IVA ai sensi dell'art. 10, DPR 633/72 Vi informiamo che per le Università associate a Segreteria 2.1 l'adesione consente 5 partecipazioni gratuite come da adesione annuale. A partire dalla 6 ^a partecipazione la quota individuale sarà scontata del 50%.
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Le richieste di iscrizione dovranno pervenire compilando il modulo di iscrizione on-line . Si ricorda che è necessario inserire il codice attività presente nel frontespizio della brochure.
VERSAMENTO DELLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE	Il versamento della quota di partecipazione dovrà pervenire al Consorzio entro 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, che sarà emessa a conclusione del Corso di formazione. La domanda di iscrizione impegna l'Università richiedente al pagamento della/e relativa/e quota/e.

Contatti



Co.IN.Fo.

Sede Legale c/o Università degli Studi di Torino
Via Giuseppe Verdi, 8 – 10124 Torino

Tel. 011/8129782 Fax 011/8140483

E-MAIL: segreteria@coinfo.net

PEC: coinfo1@pec.it

SITO WEB: www.coinfo.net

Segreteria organizzativa e amministrativa

Via Giambattista Bogino, 2 – 10124 Torino

rosanna.audia@coinfo.net

doris.micieli@coinfo.net

mara.micieli@coinfo.net

Codice Fiscale e iscrizione Reg. Imprese di Torino 97556790018

Partita IVA 06764560014