



## Segreterie 2.1

1° INCONTRO FORMATIVO 2018

# LA COMUNICAZIONE A DISTANZA E IN PRESENZA CON L'UTENZA

(PER ISCRITTO, VIA E-MAIL, SUI SOCIAL MEDIA, ALLO SPORTELLO, AL TELEFONO, ...)

**CODICE ATTIVITÀ: 13CP18**



Sapienza Università di Roma  
13/14 giugno 2018

## LE RAGIONI

Il termine comunicare è storicamente legato alla parola comune, che deriva dal verbo latino *communicare*: “condividere”, “rendere comune”, a sua volta collegato alla parola latina *communis*: “comune”. Quando comunichiamo, incrementiamo la nostra conoscenza condivisa, cioè il “senso comune”, la preconditione essenziale per l’esistenza di qualsiasi comunità. (Rosengren, *Introduzione allo studio della comunicazione*, 2001, p. 11).

In questo primo incontro di Segreterie 2.1 sono stati raccolti i suggerimenti dei partecipanti della Comunità professionale che sono giunti dalle comunicazioni “in presenza” (durante gli incontri di formazione e le “formative” pause per il caffè) e “a distanza” (questionari di gradimento, e-mail). Riproporre la tematica della comunicazione significa promuovere la nostra conoscenza condivisa, incrementando il nostro “senso comune”, perché soltanto chi lavora a contatto con gli studenti “tocca con mano” le difficoltà comunicative e registra i cambiamenti avvenuti nella comunicazione con loro nell’arco degli ultimi anni.

La comunicazione è un processo globale che riguarda tutti i mezzi a disposizione e la capacità di saper gestire strumenti nuovi, diversi e differenziati. Nella comunicazione in presenza è di fondamentale importanza la capacità di sostenere la relazione interpersonale per manovrare agevolmente gli strumenti che mediano la comunicazione: abbiamo necessità di “essere” presenti a noi stessi, alle nostre sensazioni, emozioni, pensieri ed azioni. Nella comunicazione a distanza è altrettanto importante la padronanza degli strumenti comunicativi che sostengono la nostra relazione: è necessario imparare a gestire le nostre sensazioni, emozioni, pensieri ed azioni “a distanza”. Nel primo caso la contemporaneità della presenza degli interlocutori è vincolo e risorsa, perché può facilitare gli scambi, ma anche gravarli di difficoltà; nella comunicazione a distanza possiamo gestire meglio quello che ci succede perché non c’è un’esposizione diretta, ma proprio in questo risiedono i problemi comunicativi emergenti.

In entrambe le situazioni si tratta di trovare la “migliore posizione” tra noi e i nostri interlocutori attraverso la sperimentazione di modalità comunicative e metacomunicative nuove: riuscire ad essere “presenti”, ovvero consapevoli dell’altro, anche a distanza ed “a distanza”, ovvero consapevoli di sé, anche in presenza.

## GLI OBIETTIVI

Il Corso di formazione si propone di trasferire ai partecipanti una serie di capacità che non possono essere improvvisate. La finalità principale del Corso è offrire ai partecipanti delle strategie di comunicazione a partire dall’analisi del proprio stile comunicativo scritto e orale e dall’analisi delle differenze e delle somiglianze con gli interlocutori, rintracciandone limiti e opportunità per affinare gli strumenti comunicativi.

## LA METODOLOGIA DIDATTICA

L’azione formativa sarà di tipo laboratoriale utilizzando metodologie didattiche attive, come esercitazioni, esperienze analogiche, *role playing* e *case study* utilizzando il lavoro di gruppo come strumento di apprendimento.

## I DESTINATARI

Il Corso di formazione è rivolto al personale che opera nei “luoghi dell’accoglienza”: Segreterie Studenti e uffici a contatto diretto con il pubblico, comprese le Segreterie di Dipartimento, negli Uffici Comunicazione e nelle redazioni *web* e *social* degli Atenei.

## I RELATORI

*Dott. Pietro DI BENEDETTO*

Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila

*Prof. Michele CORTELAZZO*

Professore ordinario di Linguistica italiana - Università degli Studi di Padova

*Dott.ssa Francesca GRASSI*

Vice Direttore del Co.IN.Fo., psicologa della formazione e psicoterapeuta

## IL PROGRAMMA

### 13 giugno 2018

Introduzione: Università, studenti, informazione e comunicazione - Pietro DI BENEDETTO

#### **09.00-13.00**

- La comunicazione a distanza - Michele CORTELAZZO  
- *Esercitazioni e case study*

#### **14.00-17.00**

- La comunicazione a distanza - Michele CORTELAZZO  
- *Esercitazioni e case study*

### 14 giugno 2018

#### **09.00-13.00**

- La comunicazione in presenza - Francesca GRASSI  
- *Esercitazioni analogiche e role play*

#### **14.00-17.00**

- La comunicazione in presenza - Francesca GRASSI  
- *Esercitazioni analogiche e role play*

## LA SEDE

Il Corso di formazione si svolgerà presso la Sapienza Università di Roma – Aula I “Gini” della ex Facoltà di Scienze Statistiche, situata all'interno della Città Universitaria (nei pressi del Rettorato), P.le Aldo Moro, 5 - 00185 Roma.

## LA DURATA

Il Corso di formazione avrà una durata complessiva di 14 ore di formazione in presenza:

- 13 giugno 2018: 9.00-13.00/14.00-17.00
- 14 giugno 2018: 9.00-13.00/14.00-17.00

## LA VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

La valutazione individuale dell'apprendimento sarà effettuata al termine del Corso di formazione, mediante una prova scritta individuale (test a risposta multipla) sugli argomenti trattati. Per accedere alla valutazione è indispensabile aver frequentato non meno dell'80% del monte ore di formazione in presenza.

Il superamento della prova sarà certificato mediante il rilascio di un attestato (di frequenza e di valutazione).

## IL COORDINAMENTO SCIENTIFICO

Il Coordinamento scientifico di **Segreterie 2.1** è costituito dal Dott. Pietro DI BENEDETTO, Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila e dalla Dott.ssa Francesca GRASSI, Vice Direttore del Co.In.Fo., psicologa della formazione e psicoterapeuta.

## IL REFERENTE ORGANIZZATIVO

Dott.ssa Doris MICIELI – Co.In.Fo.

Tel. 011/6702290-1; Fax 011/8140483; e-mail: [doris.micieli@coinfo.net](mailto:doris.micieli@coinfo.net)

## IL REFERENTE DI SEDE

Dott.ssa Anna Rita PAUSELLI – Sapienza Università di Roma

Tel. 06/49912295; e-mail: [annarita.pauselli@uniroma1.it](mailto:annarita.pauselli@uniroma1.it)

## LA QUOTA INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE

La quota individuale di partecipazione al Corso di formazione (esente da IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72), è fissata in:

€ 700,00 per le Università non consorziate e non associate a Segreterie 2.1.

€ 600,00 per le Università consorziate non associate a Segreterie 2.1;

Per le Università associate a Segreterie 2.1, l'adesione dà diritto a 3 partecipazioni gratuite. Per ulteriori iscrizioni la quota individuale è di € 300,00.

## LE MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le richieste di iscrizione dovranno pervenire compilando la [scheda di iscrizione on-line](#). **Si ricorda che è necessario inserire il codice attività presente nel frontespizio della locandina.** Per eventuali informazioni è a disposizione la Dott.ssa Doris MICIELI, Tel. 011/6702290-2291 e-mail: [doris.micieli@coinfo.net](mailto:doris.micieli@coinfo.net).

## IL 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 relativa/e quota/e.

Si ricorda che il versamento della quota di partecipazione dovrà essere effettuato solo a ricevimento della fattura.

## IL SOGGIORNO

La prenotazione dovrà essere effettuata direttamente dai partecipanti.

**Co.In.Fo.**

Segreteria Generale e sede c/o l'Università degli Studi di Torino - Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Tel. 011.6702290-1 Fax 011.8140483

E-mail: [segreteria@coinfo.net](mailto:segreteria@coinfo.net); [coinfo1@pec.it](mailto:coinfo1@pec.it) - Sito Co.In.Fo.: [www.coinfo.net](http://www.coinfo.net)