

organizza un **corso di formazione**

# **Collaborazione: obiettivo raggiungibile?**

## **Migliorare il clima all'interno dei gruppi di lavoro**

**Data:** 09 ottobre 2015

**Sede:** Portogruaro (VE), IPAB Francescon

**Edizione n.:** 1

**Orario:** dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

**Crediti ECM:** 11

**Professioni:** Infermieri, Assistenti Sanitari, Fisioterapisti, Educatori professionali, Terapisti occupazionali, Logopedisti, Psicologi e Medici (discipline: Geriatria, Oncologia, Medicina fisica e riabilitazione, Continuità assistenziale, Medicina Generale, Organizzazione dei servizi sanitari di base, Psichiatria)

### **Fabbisogni formativi alla base del progetto**

Difficoltà, all'interno delle strutture per anziani, di gestire possibili conflitti interni alle equipe di lavoro per evitare i conseguenti danni che questi riversano sull'organizzazione e sul raggiungimento degli obiettivi.

### **Obiettivo formativo ECM**

Aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure.

### **Obiettivi del programma**

All'interno delle organizzazioni che erogano servizi alla Persona trovano terreno fertile rivalità e contrasti interpersonali. Questa maggiore esposizione a fenomeni conflittuali rispetto ad aziende tradizionali deriva dalle caratteristiche dell'ambiente e della tipologia di attività svolte. Il personale, sia quello assistenziale che è a contatto diretto con la Persona utente e la sua famiglia, sia quello che esercita funzioni direttive e di coordinamento, è esposto a continue sollecitazioni psicologiche (stress, pressioni emotive, etc.) che spesso si trascinano anche oltre l'orario lavorativo e che, a lungo andare,

facilitano l'insorgenza di scontri e di insoddisfazioni. La capacità di risolvere, ma ancor meglio, di prevenire questi fenomeni, la conoscenza delle dinamiche inter-relazionali e degli strumenti più efficaci per la gestione dei conflitti, sono requisiti fondamentali per tutte le tipologie di figure professionali presenti in struttura, i cui benefici si riversano su tutta l'organizzazione.

Il corso si pone l'obiettivo di incrementare le competenze dei partecipanti rispetto alle abilità necessarie per riconoscere e gestire i conflitti già presenti o in fase di diffusione all'interno delle proprie realtà organizzative, portando ad una maggiore consapevolezza del proprio stile relazionale in situazioni conflittuali.

## **Destinatari**

I destinatari di questo corso sono tutte le figure socio-sanitarie (Infermieri, Medici, Fisioterapisti, Educatori professionali, Psicologi, Assistenti Sociali,...) che operano all'interno di strutture residenziali per anziani e che si trovano a gestire quotidianamente relazioni dirette con i propri colleghi e con il proprio gruppo di lavoro.

E' previsto un numero massimo di 20 partecipanti, al fine di consentire l'interazione e lo scambio di esperienze.

## **Contenuti**

I temi fondamentali trattati all'interno del corso saranno i seguenti:

I temi fondamentali trattati all'interno del corso saranno i seguenti:

1. Le tipologie di conflitto: analisi e cause
2. Riconoscimento e intervento: le fasi del conflitto
3. La gestione del conflitto
4. La comunicazione efficace e gli stili relazionali
5. Il comportamento assertivo

## **Tipologia formativa**

Corso di formazione RES.

L'incontro si svilupperà attraverso momenti teorici, presentazione ed analisi di esempi operativi.

## **Metodi di insegnamento previsti**

In merito alla metodologia viene privilegiata la formazione sul *saper fare* e sul *saper essere*, con partecipazione diretta dei corsisti. Ove possibile si farà diretto riferimento alla realtà attraverso la trasposizione in aula dei diversi contesti di provenienza dei partecipanti.

In merito agli strumenti formativi si prevedono lezioni teoriche, simulate, analisi dei casi e lavori di gruppo.

## **Metodi di verifica dell'apprendimento e della qualità percepita**

La valutazione dell'apprendimento viene effettuata come previsto dall'art. 4, paragrafo 4.3 delle Linee Guida per i manuali di accreditamento dei provider nazionali e regionali/province autonome, Allegato 1, Accordo Stato-Regioni del 19.04.2012.

Lo strumento utilizzato sarà un questionario a domande chiuse, costituito da 3 domande per ogni credito erogato, dunque da un totale di 33 domande. Ad evento concluso, al fine di verificare l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi di apprendimento, verrà effettuato un confronto tra le

competenze rilevate in ingresso (attraverso una selezione delle domande del questionario, somministrata prima dell'evento a tutti gli iscritti) e gli esiti della valutazione di apprendimento effettuata in aula.

I partecipanti saranno messi a conoscenza del fatto che per acquisire i crediti ECM previsti dovranno raggiungere una soglia minima di risposte esatte pari al 75%.

A fine evento verrà somministrato a ciascun partecipante anche un questionario anonimo per la valutazione della qualità percepita dell'evento.

Gli esiti di apprendimento, così come quelli relativi alla valutazione della qualità dell'evento, saranno poi diffusi ai docenti e ai partecipanti entro un mese dalla conclusione dell'evento.

## **Costi e modalità di prenotazione**

Il costo per la partecipazione al presente progetto formativo è di € 210,00. A tale quota deve aggiungersi l'IVA del 22% (se dovuta). Per le iscrizioni effettuate entro il 09/07/2015 è prevista una riduzione della quota: € 195,00 (+ IVA 22%, se dovuta).

La quota è comprensiva del pranzo presso la sede del corso e dei materiali didattici.

Le prenotazioni possono essere effettuate entrando nell'area "Proposte formative" del nostro sito [www.studiovega.it](http://www.studiovega.it) oppure telefonando ai nostri uffici (0438 401630). La priorità verrà assegnata in funzione dell'ordine di arrivo delle prenotazioni, effettuabili anche via fax, attraverso la scheda scaricabile dal sito, con riscontro di avvenuto pagamento.

Agli iscritti saranno inviati i dettagli per raggiungere la sede del corso.

La segreteria organizzativa è a vostra disposizione per informazioni:

Studio VEGA S.r.l.

Responsabile Area Formazione – dott.ssa Valentina Chies

Tel. 0438.401630

Fax 0438.403895

[info@studiovega.it](mailto:info@studiovega.it)

[www.studiovega.it](http://www.studiovega.it)

## **Coordinamento**

**Dott.ssa Claudia FILIPPI** – Docente

Psicologa, Formatore Senior, esperta di gestione della leadership e gestione dei gruppi. Opera all'interno della Cooperativa Sociale NOW di Conselve (PD) in qualità di Responsabile Risorse Umane, Responsabile area Ricerca e Sviluppo, Responsabile area Formazione e Consulenza.

**Dott.Ivan SEGAT** – Tutor

Consulente Studio VEGA S.r.l.

**Dott. Luca SBRISSA** – Responsabile scientifico

Psicologo, Coordinatore Area Anziani presso la Cooperativa Sociale Nuova Vita di Camposampiero (PD). Esperto di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni. Collabora con Studio VEGA s.r.l. come Formatore Senior e come Membro del Comitato Scientifico per l'Area Formazione

## **Eventuale docente sostituto**

**Dott. Luca SBRISSA** – Docente sostituto

## **Tipo di materiale didattico consegnato ai partecipanti**

A tutti i partecipanti verrà rilasciata una dispensa contenente le slide utilizzate dal docente, eventuali esercitazioni e lavori di gruppo che verranno svolti durante l'evento ed una relazione da lui predisposta con i contenuti sviluppati durante l'evento formativo.

## **CV docenti**

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome e Nome **CLAUDIA FILIPPI**  
Indirizzo **Via SALVO D'ACQUISTO 6 – 35020 CASALSERUGO (PD)**  
Telefono **340/6844847**  
Fax **049/9500990**  
E-mail **claudia.filippi@coopnow.it**  
Nazionalità **Italiana**  
Data di nascita **13 GIUGNO 1966**  
Luogo di nascita **Savona**  
Codice fiscale **FLPCLD66H53I480I**  
Partita iva **-**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) **09.10.1997 – IN CORSO**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Cooperativa Progetto Now – P.zza C. Battisti, 21 – 35026 Conselve (PD)**
- Tipo di azienda o settore **Cooperativa Sociale operante nei settori: educativo, formativo, sociosanitario**
- Tipo di impiego **Presidente e Coordinatore generale (1997-2013),  
Responsabile Area Età scolare e giovani (2000-2012),  
Responsabile Area formazione e consulenza, Responsabile Selezione del personale,  
Responsabile Risorse Umane (dal 2013), Responsabile Ricerca e sviluppo (dal 2013) formatore e responsabile di progetti**
- Principali mansioni e responsabilità **Gestione della Cooperativa negli aspetti di competenza del CdA e del Coordinamento Generale. Organizzazione e sviluppo delle due aree di servizio; Progettazione e gestione progetti; Affiancamento all'Assicuratore Qualità per il mantenimento del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001; Coordinamento Educatori impiegati nel Servizio Educativo Domiciliare; Progettazione ed erogazione diretta di percorsi formativi; organizzazione di assessment center.**
- Date (da – a) **GIUGNO 1997 – IN CORSO**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Studio Vega Management per il sociale - Via Liberazione, 4/A - 31020 San Vendemiano (TV)**
- Tipo di azienda o settore **Consulenza organizzativa, Formazione manageriale e dei professionisti in genere,**
- Tipo di impiego **Progettazione e sviluppo di sistemi e strumenti per la governance e il controllo di gestione di strutture operanti in ambito sociosanitario**
- Principali mansioni e responsabilità **Formatrice senior  
Progettazione ed erogazione di percorsi formativi sulle soft skill dei responsabili e del personale di strutture residenziali per anziani**
- Date (da – a) **OTTOBRE 1999 – IN CORSO**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Cardinis Solutions spa (ex O.S.T.) - Via San Crispino, 46 - 35129 Padova**
- Tipo di azienda o settore **Sviluppo software per la gestione progetti; formazione e consulenza sul Project Management**
- Tipo di impiego **Formatrice senior**

- Principali mansioni e responsabilità Progettazione ed erogazione di percorsi formativi sulle soft skill del Project Manger e sulle competenze trasversali del personale
- Date (da - a) **Ottobre 2006 - in corso**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Irecoop Veneto - Via - San Crispino, 46 - 35129 Padova
- Tipo di azienda o settore Società per la formazione e la consulenza
- Tipo di impiego Formatrice senior e consulente
- Principali mansioni e responsabilità Progettazione ed erogazione di percorsi formativi e consulenziali sulle competenze trasversali; docenze relative alla gestione di un Consiglio di Amministrazione nelle realtà del terzo settore

- Date (da - a) **Dal 2006 - docenze annuali**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro INFN - Sezioni di Padova, Bologna, Ferrara, Trieste, Genova, Torino
- Tipo di azienda o settore Ente di ricerca
- Tipo di impiego Formatrice senior (in collaborazione con Cardinis solutions)
- Principali mansioni e responsabilità Progettazione ed erogazione di percorsi formativi sulle soft skill dei responsabili dei servizi e sulle competenze trasversali del personale amministrativo e tecnico

Alcune altre società in cui ho operato come formatrice: Volkswagen Group (VR), Menarini ricerche (Roma), Università degli Studi di Verona, Boscolo Group (PD), Collegio Universitario Don Mazza (PD), Università degli studi di Padova, Consorzio Sol. Co Verona, PriceWaterhouseCoopers, Apindustria Vicenza, Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria Padova, ARIS Perugia

#### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da - a) Novembre 2000
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione AICQ Triveneta
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Norma UNI EN ISO 9001 - Conduzione verifiche ispettive interne del Sistema Qualità
- Qualifica conseguita Ispettore Interno di sistemi Qualità
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da - a) Marzo 1992
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Facoltà di Magistero dell'Università di Padova
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita Diploma di Laurea in Psicologia Clinica e di Comunità
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) 110/110.
- Date (da - a) Luglio 1985
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Liceo Scientifico Statale "Ghiglieri" di Finale L. (SV)
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita Diploma di Maturità Scientifica



## CAPACITÀ E COMPETENZE

### PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

### MADRELINGUA

italiana

### ALTRE LINGUE

[ inglese ]

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

buona

buona

buona

### CAPACITÀ E COMPETENZE

#### RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

GESTIONE GRUPPI DI LAVORO, COMUNICAZIONE EFFICACE, ASSERTIVITA'

### CAPACITÀ E COMPETENZE

#### ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

GESTIONE DI STRUTTURE COMPLESSE; GESTIONE TEAM DI PROGETTO

### CAPACITÀ E COMPETENZE

#### TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

BUONA CONOSCENZA DELLE PROCEDURE IN AMBIENTE WINDOWS E DEL PACCHETTO OFFICE. BUON UTILIZZO DI INTERNET EXPLORER E OUTLOOK EXPRESS E PUBLISHER. DISCRETO UTILIZZO DI PROJECT.

### PATENTE O PATENTI

B

ULTERIORI INFORMAZIONI  
PUBBLICAZIONI

**Pubblicazione e interventi a convegni**

*L'empowerment motivazionale nei contesti assistenziali*, intervento come correlatrice nel convegno promosso da Studio Vega srl e presentato al *Meeting delle professioni sociosanitarie*, Piacenza, 4 aprile 2013 e pubblicato su ANOSS Magazine, marzo 2013

Relatore della tesi: *"Communication in multicultural projects"* dell'Ing. Maximilian Arpaio, redatta a conclusione del Master Universitario In Project Management - Università degli Studi di Verona, Facoltà di Economia. Luglio-novembre 2012

*"La leadership situazionale: un modello di riferimento per il project manager"*, intervento presentato al seminario "Project Management 2011" organizzato con il patrocinio dell'Ordine professionale degli Ingegneri - Abano terme, 19.11.11

Testimonianza sul lavoro svolto in tema di bilancio delle competenze all'interno della Cooperativa Progetto Now, presentata al seminario *"Metodologie innovative di riconoscimento e certificazione delle competenze per il sociale"* - Metalogos, Università degli Studi di Padova, Irecoop Veneto - Padova, 10 maggio 2011

*"La gestione delle riunioni e la presa di decisioni nel team di progetto"*, intervento presentato al seminario "Project Management 2010" Organizzato con il patrocinio dell'Ordine professionale degli Ingegneri - Abano terme, 05.06.10

*"La nascita di una cooperativa sociale. L'esperienza della Cooperativa progetto Now"*, testimonianza presentata al seminario "Avviare un'impresa cooperativa: gli strumenti, le opportunità del territorio" organizzato da Confcooperative Padova nell'ambito del progetto Start Coop Bassa padovana - Conselve 29.11.2007

Comunicazione al convegno *"Il Sostegno Educativo domiciliare: intervenire nelle situazioni di disagio minorile prevenendo l'allontanamento dal nucleo familiare"* organizzato dalla Cooperativa Progetto Now e tenutosi ad Abano Terme il 14 novembre 2007

*"Rischio d'impresa e creazione del budget"*, relazione presentata nel seminario "Come aprire una struttura per la prima infanzia" organizzato dalla CCIAA di Padova e Promopadova - Settembre 2004

*"Opportunità di finanziamento per la realizzazione di un asilo nido aziendale"*, relazione portata nei quattro convegni organizzati dalla CCIAA di Verona e Confcooperative Unione di Verona all'interno del progetto "Asili nido aziendali" - Luglio 2004

Comunicazione al convegno *"Nidi e micronidi aziendali e interaziendali: dal progetto alla realizzazione"* organizzato dalla Cooperativa Progetto Now e tenutosi al Padova il 26 novembre 2003

*"FSE e Cooperative Sociali: l'esperienza della Cooperativa Progetto Now"*, comunicazione al Convegno "Per la visibilità e la valorizzazione del lavoro delle donne nel settore dell'Assistenza Domiciliare - Progetto N.O.W. 0883/E2/N/R" tenutosi a Bologna il 3.03.2000

*"La certificazione UNI EN ISO 9001 per le Cooperative Sociali: l'esperienza della Cooperativa Progetto Now"*, comunicazione al Convegno "Cooperative di Solidarietà Sociale: esperienze di esternalizzazione e costituzione di consorzi per l'accesso al mercato, per la certificazione di qualità, per la formazione del personale, per il finanziamento" tenutosi a Padova il 14.02.00

ULTERIORI INFORMAZIONI  
PUBBLICAZIONI

**Pubblicazione e interventi a convegni**

*"Attività espressive: l'esperienza di un gruppo tra utenti, operatori e servizio psichiatrico"* (Guardi F., Filippi C., Pretolani A., Digianantonio L., Pastò A., Morandin A.) presentato come poster al I Congresso Interregionale della Società Italiana di Riabilitazione Psicosociale, S.I.R.P. Triveneto, "Bisogni, tecniche e risorse in riabilitazione psicosociale", Padova, 06.12.1996 e pubblicato sui relativi Atti.

*"La coppia terapeutica in un Gruppo di Attività Espressive con pazienti psicotici istituzionalizzati"* (Filippi C., Guardì F.) presentato come comunicazione orale al Congresso Nazionale "Arte, Terapia e Psicopatologia. Arti Terapie dalla pratica alla teoria: esperienze a confronto", Torino 18/11/1995 e pubblicato sui relativi Atti.

*"Dramatisation, Drawing, Painting and Manipulative Activities in Group Sessions for Long-Term Psychiatric Patients"* (Guardi F., Filippi C.) presentato come comunicazione orale al XV World Congress of Social Psychiatry "Science and Humanism: Conflict and Complementarity", Roma 1/5 settembre 1995, e pubblicato sui relativi Atti.

*"Un'esperienza del G.A.E. (Gruppo Attività Espressive) di Padova"* (Filippi C., Guardì F.) in *Formazione Psichiatrica*, Anno XVIII, Numero 2, Aprile-Giugno 1997, pag. 133-139.

L'articolo è stato presentato come comunicazione orale al IV Congresso Nazionale della Società Italiana di Riabilitazione Psicosociale "Una Via Italiana alla Riabilitazione?", Acireale 3/8 luglio 1995;

*"Attività espressive e Riabilitazione. Un'esperienza di gruppo con pazienti psichiatrici lungodegenti"* (Filippi C., Mancuso L., Tirelli M.) in *Spazi della Mente*, Anno VII, 14, 1995, pag. 119-126;

ULTERIORI INFORMAZIONI  
INCARICHI

- Dal 7 dicembre 2007: membro effettivo del Consiglio di Amministrazione di Confcooperative Padova – Sezione Provinciale
- Dal 17 maggio 2008: membro effettivo del Consiglio di Amministrazione di Confcoop – Società Cooperativa
- Dal 10 settembre 2008: membro della Commissione Dirigenti Cooperatrici del Veneto (Confcooperative Regionale)

ALLEGATI

DETTAGLIO DELLE ESPERIENZE LAVORATIVE; DETTAGLIO DEI PERCORSI FORMATIVI EFFETTUATI;  
DETTAGLIO DELLE PUBBLICAZIONI E INTERVENTI A CONVEGNI

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO

15.10.2013

AUTORIZZAZIONE AL  
TRATTAMENTO DEI DATI  
PERSONALI

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza il trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal d. lgs. n.196 del 30 giugno 2003.

FIRMA

