

organizza un **corso di formazione**

Il rimprovero dei collaboratori: stimolare attraverso la critica

Data: 24 aprile 2015

Sede: Casa Madre Teresa (O.P.S.A.), Sarmeola di Rubano (PD)

Edizione n.: 1

Orario: dalle 9.00 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

Capire le modalità attraverso le quali affrontare e gestire in modo efficace i momenti di rimprovero dei propri collaboratori.

Obiettivo formativo ECM

ASPETTI RELAZIONALI (LA COMUNICAZIONE INTERNA, ESTERNA, CON PAZIENTE) E UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Obiettivi del programma

Esercitare la critica o il rimprovero non è semplice: chi ha la responsabilità di coordinare altre persone spesso affronta questo compito con ansia o aggressività o, peggio, lo evita perché teme di peggiorare la situazione, ferire le persone, oppure non ha fiducia che possano generarsi cambiamenti. Queste difficoltà influenzano il modo in cui si rimprovera o si evidenziano le criticità, determinandone spesso l'inefficacia.

Saper gestire in maniera adeguata un momento di confronto con i collaboratori, avente l'obiettivo di segnalare potenziali rischi o disagi conclamati, è una competenza importante per chi è chiamato a gestire l'operato di un gruppo di lavoro. La gestione efficace della critica e del rimprovero è uno

strumento fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio e dell'organizzazione nel suo complesso. Contrariamente a quanto si possa pensare può inoltre rappresentare uno degli strumenti in dotazione ai responsabili di gruppo per migliorare la motivazione del proprio personale.

Gli obiettivi della giornata sono:

- Fornire elementi metodologici utili per la conduzione dei colloqui orientati alla critica e al rimprovero
- Stimolare l'acquisizione di uno stile di conduzione efficace, orientato al superamento del problema e alla motivazione delle persone
- Favorire il riconoscimento e il miglioramento del proprio stile comunicativo in situazioni critiche

Destinatari

I destinatari del progetto formativo sono tutti coloro che, all'interno delle strutture residenziali per anziani, si trovano a dover coordinare il personale: Direttori, Responsabili dei servizi, Coordinatori di Nucleo.

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:

- Le più comuni cause di errore e i rimedi adeguati
- Gli obiettivi della critica e del rimprovero
- Strategie per la gestione dei colloqui di rimprovero
- 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 24/03/2015 è prevista una riduzione della quota: € 195,00 (+ IVA 22%, se dovuta). Per le iscrizioni effettuate entro il 24/02/2015 è prevista una riduzione della quota: € 180,00 (+ 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 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

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.ssa Valentina CHIES – Tutor

Responsabile Area Formazione 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.

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 **340/6644847**
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,
Progettazione e sviluppo di sistemi e strumenti per la governance e il controllo di gestione di strutture operanti in ambito sociosanitario**
- Tipo di impiego **Formatrice senior**
- Principali mansioni e responsabilità **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
 - Date (da - a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Progettazione ed erogazione di percorsi formativi sulle soft skill del Project Manger e sulle competenze trasversali del personale

Ottobre 2006 - in corso
Irecoop Veneto - Via - San Crispino, 46 - 35129 Padova

Società per la formazione e la consulenza
Formatrice senior e consulente

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)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 2006 - docenze annuali
INFN - Sezioni di Padova, Bologna, Ferrara, Trieste, Genova, Torino

Ente di ricerca
Formatrice senior (in collaborazione con Cardinis solutions)

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)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da - a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da - a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Novembre 2000
AICQ Triveneta

Norma UNI EN ISO 9001 - Conduzione verifiche ispettive interne del Sistema Qualità

Ispettore Interno di sistemi Qualità

Marzo 1992
Facoltà di Magistero dell'Università di Padova

Diploma di Laurea in Psicologia Clinica e di Comunità
110/110.

Luglio 1985
Liceo Scientifico Statale "Ghiglieri" di Finale L. (SV)

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., Diganantonio 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

