

Università degli Studi di Siena

MASTER UNIVERSITARIO DI I° LIVELLO IN

COMUNICAZIONE, RELAZIONI E BENESSERE NELLE ORGANIZZAZIONI FORMAZIONE DELLE COMPETENZE INTERPERSONALI, CONSULENZA E FACILITAZIONE DEL LAVORO IN TEAM PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ORGANIZZATIVA E DELLA QUALITÀ DELLA VITA DEI LAVORATORI E DEI MANAGER

A.A. 2008/2009

Art. 1

Oggetto del bando

1. L'Università degli Studi di Siena istituisce, per l'A.A. 2008/2009, il Corso di alta formazione permanente e ricorrente, al termine del quale verrà rilasciato il diploma di Master universitario di I° livello in *“Comunicazione, relazioni e benessere nelle organizzazioni. Formazione delle competenze interpersonali, consulenza e facilitazione del lavoro in team per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità della vita dei lavoratori e dei manager”* (di seguito denominato Master universitario di I° livello in *“Comunicazione, relazioni e benessere nelle organizzazioni”*)

2. Un'organizzazione – sia essa una azienda privata, un ente pubblico o una associazione non profit – è una struttura finalizzata al raggiungimento di determinati obiettivi ma è anche un complesso sistema di relazioni interpersonali, caratterizzato da esigenze soggettive e collettive tra loro sinergiche o conflittuali, che influiscono significativamente sui livelli di coesione e collaborazione interna, favorendo o limitando la produttività e l'efficienza di specifici settori o dell'intera organizzazione.

Una carente o assente gestione degli aspetti comunicativo- relazionali e motivazionali favorisce il prodursi di incomprensioni, fraintendimenti, conflitti, chiusure, attivando dinamiche disfunzionali che possono generare imprevedibili effetti a catena, inquinando l'atmosfera sociale dell'intera organizzazione o di un settore di essa. Ciò determina riflessi negativi sia sulla coesione e collaborazione interna (e quindi sulla produttività) sia sulla qualità della vita e sulla salute dei lavoratori e dei manager. Stili di leadership autoritari o lassisti, modelli organizzativi rigidi, flussi comunicativi contraddittori, cattive abitudini relazionali dei lavoratori o dei manager pregiudicano – invece di favorire - la collaborazione, il lavoro in team, l'interscambio tra i diversi settori, i rapporti con l'esterno, generando un clima di sfiducia, gelosia, conflittualità, competizione, assenteismo etc. Chi lavora nelle organizzazioni o con le organizzazioni si trova in effetti sempre più spesso alle prese con problematiche del genere, poiché, salvo rare eccezioni, nella cultura organizzativa e aziendale italiana vi è una scarsa sensibilità per la dimensione comunicativo- relazionale e conseguentemente una insufficiente conoscenza delle competenze e degli strumenti necessari per prevenire/gestire i connessi conflitti e rischi psico- sociali. Lo stress, il mobbing, il burnout sono i più noti e gravi tra tali rischi, ma rappresentano solo la punta di un iceberg, che comprende molte altre sintomatologie, meno appariscenti, forse, ma non meno influenti sulla produttività e sulla qualità della vita dei lavoratori e dei manager: dalla demotivazione ai problemi di identità professionale, dalla resistenza passiva ai sabotaggi verbali.

Il master è finalizzato alla formazione di figure professionali esperte in grado di lavorare nelle organizzazioni o con le organizzazioni applicando strumenti e supporti atti ad incrementare la qualità e l'efficacia dei processi comunicativo relazionali interni e, conseguentemente, la coesione, la collaborazione e la qualità della vita dei lavoratori e dei manager. Gli strumenti privilegiati saranno quelli della formazione delle competenze comunicativo- relazionali, della consulenza di processo, della facilitazione del lavoro in team, della ricerca applicata, con particolare riferimento alle indagini di clima.

Scenario

Passiamo circa un terzo della nostra vita al lavoro e già questo ci dice quanto sia importante svolgerlo in condizioni di benessere, sia materiale sia relazionale. Tuttavia, solo da poco si è iniziato a prestare attenzione alla qualità di vita sul posto di lavoro e la maggior parte dei lavoratori

si trova a lavorare in un ambiente sociale poco accogliente, caratterizzato da relazioni poco amichevoli e gratificanti – se non addirittura fredde o ostili - con i colleghi e/o con i superiori e da uno scarso senso di partecipazione alla vita aziendale.

Sarebbe invece quanto mai auspicabile poter lavorare in un ambiente sano, accogliente, stimolante; avere un adeguato grado di illuminazione (possibilmente a luce naturale) e di climatizzazione; disporre di apparecchiature e arredi ergonomici; e soprattutto operare in una positiva atmosfera relazionale, caratterizzata da relazioni serene e collaborative con le persone con cui siamo in contatto. Sono esigenze più che comprensibili se ci mettiamo nei panni dei lavoratori, ma quali conseguenze possono comportare per le organizzazioni? E' possibile conciliare il benessere dei primi con il buon funzionamento delle seconde oppure si tratta di esigenze del tutto antagonistiche?

Fino a tempi non lontani da noi prevalevano principi di organizzazione del lavoro altamente parcellizzanti e spesso disumanizzanti, che tenevano conto solo ed esclusivamente del buon funzionamento dell'organizzazione, della produttività, dell'efficienza, ritenendo che il benessere dell'individuo non avesse rilevanza ai fini dell'ente o impresa in cui opera e dovesse quindi rimanere confinato al tempo libero e alla vita privata. Sempre secondo tale concezione, è il lavoratore che deve adattarsi alle modalità, alle attrezzature, alle procedure e all'ambiente di lavoro – del resto non vengono le persone pagate proprio per questo?

Questa concezione – pur se imposta dai datori di lavoro – è stata a lungo condivisa – o quanto meno tollerata - anche dai lavoratori stessi, quasi fosse scontato che non potesse essere altrimenti e che lavoro e benessere fossero antitetici o comunque molto lontani tra loro.

Poi, a partire dalle ricerche pionieristiche svolte attorno agli anni '30 dal sociologo Elton Mayo e, più tardi, dai contributi dell'ergonomia, questa concezione è gradualmente cambiata, aprendosi all'idea che un maggiore benessere dei lavoratori si traduce anche in una migliore produttività dell'organizzazione. Numerosi studi hanno evidenziato che un ambiente di lavoro caratterizzato da un clima interpersonale "freddo", scarsamente collaborativo o peggio ancora conflittuale, può produrre, non solo nei lavoratori ma anche nei quadri e nei dirigenti di quella organizzazione, stati di calo motivazionale e di malessere emozionale, che in alcuni soggetti più esposti o più deboli possono sfociare in vere e proprie patologie psichiche o anche psicosomatiche. Tali malattie – ma anche il semplice malessere diffuso – si riflettono a loro volta sul funzionamento dell'organizzazione, e ciò avviene in vari modi, alcuni estremi, come il burnout, altri meno gravi ma molto più diffusi come ad esempio: assenze per malattia; affaticamento da stress e conseguente scarso rendimento nel lavoro; demotivazione e conseguente scarso impegno nel lavoro o assenteismo; ridotta disponibilità ad interpretare elasticamente le proprie mansioni; ridotta disponibilità a collaborare con i colleghi nei compiti che richiedono un lavoro di squadra; perdita di tempo lavorativo in quanto dedicato ad agire, subire o risolvere conflitti interni; malcontento che porta a parlar male dell'organizzazione, con conseguenze negative sulla sua immagine.

Potremmo elencare molti altri effetti negativi, ma già questa prima lista ci dà una idea degli elevati costi sociali ed economici che il malessere lavorativo comporta sia per l'organizzazione sia per la società in generale. Dunque una politica organizzativa che persegue un maggior benessere relazionale negli ambienti di lavoro non produce solo vantaggi per i lavoratori ma anche per le stesse organizzazioni.

Il benessere sul lavoro non va inteso solo come assenza di patologie conclamate quali lo stress, il mobbing o il burnout, ma come uno stato di armonia con se stessi, con gli altri e con l'ambiente fisico, sociale e culturale in cui si opera. L'armonia non dipende da aspetti quantitativi ma dalla qualità delle relazioni che sussistono tra un elemento e l'altro, e le relazioni più importanti in una organizzazione sono quelle interpersonali: con i colleghi, con i superiori e/o i sottoposti, con la clientela/utenza, con i fornitori.

Nelle organizzazioni - cresciute al culto della razionalità - non vi è stata finora grande sensibilità per le suddette problematiche, ritenendo le performances lavorative scollegate dalle relazioni, dalle emozioni e dai sentimenti. Molti manager sono stati formati alla rimozione (illusoria) dell'intimità relazionale e dei connessi vissuti emotivi guardandoli con sospetto e timore e considerando la gestione della sfera relazionale come qualcosa di inutile, superfluo, se non addirittura fastidioso: una delle convinzioni di base della cultura tecnocratica occidentale è appunto che le emozioni ostacolano la razionalità (e dunque la produttività)!

In realtà le più recenti scoperte in neuropsicologia, neuro-biologia e psiconeuroendocrinoimmunologia dimostrano l'esatto contrario e rivalutano ampiamente il ruolo della componente emozionale e, di conseguenza, relazionale, purché ben gestite.

Pertanto, se finora le imprese, gli enti, le organizzazioni in genere hanno privilegiato gli investimenti sugli aspetti materiali connessi alla loro esistenza e sviluppo (edifici, attrezzature, infrastrutture, unità di personale etc.) è adesso giunto il momento che investano seriamente anche su aspetti immateriali ma altrettanto (e forse più) essenziali, come la qualità delle relazioni, la motivazione condivisa e la coesione di gruppo, l'efficacia della comunicazione interpersonale, la prevenzione e gestione costruttiva dei conflitti.

Destinatari

Consulenti, formatori, manager, operatori e responsabili uffici risorse umane, operatori e responsabili degli uffici sicurezza sul lavoro, Medici del lavoro, psicologi del lavoro e delle organizzazioni, sociologi, educatori.

Obiettivi formativi

Formare specialisti capaci di svolgere compiti di consulenza, facilitazione e formazione per la promozione del benessere relazionale, della coesione e della collaborazione sul lavoro

Ciò attraverso l'acquisizione di strumenti conoscitivi e operativi trasversali così sintetizzabili:

Capacità di analisi qualitativa del clima relazionale e motivazionale, individuando i nodi comunicativi, le disfunzioni organizzative ed altri fattori di disagio psicosociale

Capacità di mettere a fuoco le esigenze formative e organizzative del contesto di riferimento

Capacità di progettazione e realizzazione di percorsi formativi e di interventi organizzativi e relazionali volti al miglioramento della qualità relazionale, alla prevenzione o gestione del disagio, alla sviluppo dei potenziali individuali e collettivi e alla promozione della salute e del benessere.

Capacità di gestione e sviluppo delle risorse umane in chiave sistemico-dinamica.

Capacità di individuazione e gestione costruttiva delle dinamiche conflittuali intraorganizzative.

Capacità di gestire e/o facilitare colloqui, interviste, riunioni, sia in situazioni ordinarie che in presenza di fattori disfunzionali e antisociali.

Capacità di utilizzare tecniche di ricerca applicate alla realtà organizzativa

Capacità ecologica come modulazione simultanea e complementare di tre piani diversi e interconnessi, quello dell'organizzazione, quello del gruppo e quello della persona

3. La Direzione del Master universitario è stabilita presso il Dipartimento di Scienze umane e dell'educazione della Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo dell'Università degli Studi di Siena, via Cittadini, 33– 52100 Arezzo (tel. 0575/296220 fax 0575/926285 e.mail corem@unisi.it).

Referente per l'organizzazione e la didattica del Master universitario è il Prof. Bruno Rossi, tel. 0575/926271 fax 0575/926285 e.mail rossib@unisi.it.

Tutor del Master universitario è la Dott.ssa Enrica Brachi - Dott.ssa Ilaria Buccioni, tel. 0575/926379 e.mail brachi@unisi.it buccioni@unisi.it.

Art. 2

Requisiti

1. Per l'ammissione al Master universitario è richiesto il possesso di:

- laurea conseguita secondo gli ordinamenti didattici previgenti al decreto ministeriale 3 novembre 1999, n. 509 in psicologia, sociologia, scienze della comunicazione, scienze dell'educazione/formazione, pedagogia, servizio sociale, medicina e chirurgia, scienze infermieristiche
- lauree ai sensi del D.M. 509/99 e ai sensi del D.M. 270/2004 in scienze del servizio sociale(cl. 6), - scienze della comunicazione (cl. 14), scienze dell'educazione e della formazione (cl. 18), scienze e tecniche psicologiche (cl. 34), scienze sociali per la cooperazione, lo sviluppo e la pace (cl.35), scienze sociologiche (cl. 36), scienze infermieristiche (cl. SNT- 1)
- lauree specialistiche ai sensi del d.m. 509/99 e lauree magistrali ai sensi del d.m. 270/2004 in metodi per la ricerca empirica nelle scienze sociali (cl.49/s), programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi (cl.56/s), programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali (cl.57/s) psicologia (cl.58/s), scienze cognitive(cl. 63/s), scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua (cl. 65/s), scienze della

comunicazione sociale e istituzionale (cl. 67/s), scienze pedagogiche (cl. 87/s), scienze per la cooperazione allo sviluppo (cl. 88/s), sociologia (cl. 89/s), teoria della comunicazione (cl. 101/s), medicina e chirurgia (cl. 46/s)

- diplomi universitari di cui all'art. 1 comma 10 della Legge n. 1 dell'8 gennaio 2002 dell'area sanitaria e di assistenti sociali;

Master è rivolto in via preferenziale ai possessori di laurea o laurea magistrale ricompresa tra quelle dell'elenco sottostante.

2. Possono eccezionalmente presentare domanda anche i possessori di altri diplomi di laurea indicati al comma 1 purché documentino congrui studi integrativi nelle discipline socio-psicologiche, della comunicazione e della formazione e/o significative esperienze professionali nei campi di pertinenza del master.

3. Possono inoltre presentare domanda di ammissione i possessori di altri titoli prescritti dall'art. 5 della L. 251/2000 dell'area sanitaria purché in possesso anche del diploma di scuola media superiore di durata quinquennale. Tali titoli devono inoltre aver permesso l'iscrizione ai relativi albi professionali o l'attività professionale in regime di lavoro dipendente o autonomo o che siano previsti dalla normativa concorsuale del personale del Servizio sanitario nazionale o degli altri comparti del settore pubblico. In tal caso l'idoneità dei titoli posseduti ai fini dell'ammissione verrà valutata caso per caso.

4. I suddetti requisiti dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di ammissione al Master universitario.

Per difetto dei requisiti prescritti l'Ufficio Formazione e Post Laurea potrà disporre, in qualsiasi momento e con provvedimento motivato, l'esclusione dall'ammissione al Master universitario.

5. Il numero dei posti previsti per l'accesso al Master universitario è stabilito in un minimo di 15 e massimo 40

6. Gli studenti portatori di handicap con percentuale di invalidità maggiore o uguale al 66% sono ammessi in soprannumero purché in possesso dei requisiti richiesti per l'ammissione al Master universitario e previo superamento delle selezioni eventualmente previste.

Gli studenti di cui al presente comma sono esonerati totalmente dal pagamento di tasse e contributi, comunque denominati, e non concorrono alla formazione del numero minimo di posti eventualmente fissato per l'attivazione del corso. Questi ultimi non possono superare il limite del 10 % sul totale degli studenti, salvo diversa e motivata deliberazione dell'organo competente; tale numero non potrà comunque essere inferiore ad 1.

Qualora il numero degli studenti portatori di handicap con percentuale superiore o uguale al 66% superi il limite sopra individuato il beneficio verrà concesso in base alla graduatoria di ammissione. A tal fine lo studente dovrà allegare alla domanda di ammissione un certificato di invalidità indicante la percentuale riconosciuta dalle competenti autorità.

7. Per il conseguimento del master universitario, della durata di 14 mesi, è necessaria l'acquisizione di 60 crediti formativi universitari.

8. Il Master universitario è gestito con il sostegno di HR Istituto Human Relation, Via cassioli 8, 50142, Firenze

Art. 3

Presentazione delle domande

1. La domanda di ammissione, redatta in carta semplice secondo i fac-simile (allegati A e B), dovrà essere indirizzata al Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Siena e dovrà essere presentata o spedita **entro il termine perentorio del 6 marzo 2009** con una delle seguenti modalità:

- consegna all'Ufficio Formazione e Post Laurea:

- Via dei Termini, 6 - Siena

- spedizione tramite raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Magnifico Rettore Università degli Studi di Siena - Via Banchi di Sotto, 55 – 53100 Siena **(sulla busta dovrà**

essere apposta la seguente dicitura: “Domanda di ammissione a MASTER COMUNICAZIONE, RELAZIONI E BENESSERE NELLE ORGANIZZAZIONI”).

2. Per le domande presentate direttamente farà fede la ricevuta rilasciata dall'Ufficio Formazione e Post Laurea e per quelle inviate per posta il timbro a data dell'Ufficio Postale accettante.

3. Nel caso d'invio tramite posta l'Amministrazione declina ogni responsabilità per la mancata ricezione delle domande derivante da responsabilità di terzi

4. Le domande presentate con documentazione carente o irregolare e quelle spedite per posta oltre il termine sopraindicato saranno respinte.

5. Per essere certi della effettiva ricezione e della correttezza della propria domanda, gli interessati potranno rivolgersi direttamente all'Ufficio Formazione e Post Laurea (www.unisi.it/postlaurea/orario_contatti.htm).

6. Alla domanda di ammissione, redatta secondo il fac-simile (Allegato A), i candidati dovranno produrre i seguenti documenti:

- dichiarazione sostitutiva di certificazione (ai sensi del D.P.R. del 28 dic. 2000, n° 445 art. 46) dei requisiti di cui all'art. 2 comma 1 (Allegato B);
- curriculum vitae et studiorum;
- certificato storico di laurea
- copia di un documento di identità personale in corso di validità.
- copia del Codice Fiscale.
- autobiografia di almeno 3 pagine e non oltre 6 in cui esporranno il proprio percorso di crescita professionale e personale riguardo al campo della comunicazione e delle relazioni interpersonali e ai suoi settori di declinazione in ambito lavorativo/organizzativo. Ciò al fine di integrare il cv spesso più formale con elementi più personali. Saranno inoltre evidenziate le motivazioni personali e professionali (nonché eventuali esperienze esistenziali) che hanno portato alla scelta di questo master.

7. Non è consentito il riferimento generico a documenti e titoli presentati presso questa Amministrazione allegati a domande di partecipazione ad altri corsi.

8. L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi postali o telegrafici, o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

9. I candidati con disabilità, ai sensi della Legge del 5 febbraio 1992, n.104, e i soggetti destinatari della Legge 68/1999, dovranno fare esplicita richiesta in relazione alle proprie esigenze, riguardo l'ausilio necessario, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi per poter sostenere le eventuali prove di ammissione. A tal fine dovranno contattare l'Ufficio Accoglienza Disabili – Via Banchi di Sotto, 55 – Siena – Tel. 0577/232250.

Art. 4

Norme per i candidati di cittadinanza straniera e per i comunitari in possesso di titolo accademico conseguito all'estero

1. E' consentito l'accesso al master a parità di condizioni con i candidati di cittadinanza italiana, agli stranieri titolari di carta di soggiorno ovvero di permesso di soggiorno per lavoro subordinato o per lavoro autonomo, per motivi familiari, per asilo politico, per asilo umanitario, o per motivi religiosi, ovvero agli stranieri regolarmente soggiornanti da almeno un anno in possesso di titolo di studio superiore conseguito in Italia, nonché gli stranieri, ovunque residenti, che sono titolari dei diplomi finali delle scuole italiane all'estero o delle scuole straniere o internazionali, funzionanti in Italia o all'estero, oggetto di intese bilaterali o di normative speciali per il riconoscimento dei titoli di studio e soddisfino le condizioni generali richieste per l'ingresso per studio.

2. Possono presentare domanda i candidati in possesso di un titolo accademico conseguito all'estero equiparabile per durata e contenuto al titolo accademico italiano richiesto per l'accesso al master. L'ammissione, tuttavia, resta subordinata alla valutazione della idoneità del titolo da parte degli organi accademici ai soli fini dell'iscrizione, nonché al superamento dei rispettivi esami di ammissione ove previsti.

3. Il candidato straniero di cui al comma 1 del presente articolo e il candidato comunitario in possesso di titoli accademici conseguiti all'estero o in Italia dovranno presentare o spedire la domanda con le modalità indicate all'art. 3 del presente avviso. Tutti i documenti redatti in lingua straniera dovranno essere tradotti, legalizzati e muniti di dichiarazione di valore redatte dalla Rappresentanza diplomatico-consolare italiana all'estero competente per territorio.

4. I cittadini non comunitari residenti all'estero dovranno presentare domanda alla rappresentanza diplomatica italiana del Paese d'origine o di ultima residenza che ne effettuerà la trasmissione all'Università, unitamente alla documentazione richiesta dal presente bando ed entro la scadenza prevista dal medesimo,

5. Per coloro che sono in possesso di titoli e di abilitazione all'esercizio della professione conseguiti all'estero, l'Università potrà procedere al loro riconoscimento ai soli fini dell'iscrizione al Master.

6. L'Ufficio Affari Generali Studenti – Via Sallustio Bandini n. 25 – Siena – provvederà al controllo verificando tutta la documentazione prodotta e la conformità alla normativa vigente in materia di stranieri da consentire l'ammissione al master.

Art. 5

Valutazione e prove

1. Le domande di ammissione saranno valutate da una apposita commissione, nominata dal Collegio dei docenti, che procederà ad una preselezione sulla base dei titoli presentati e poi ad un successivo colloquio cui saranno invitati coloro che avranno superato la preselezione.

2. L'ammissione al corso avverrà a seguito:

- 1) della valutazione dei curricula presentati da ciascun candidato, stilando una graduatoria di merito. Saranno valutati i titoli appartenenti ad una delle seguenti categorie:
 - a) titolo di studio fino al massimo di punti 10/45
 - b) diplomi o attestati di specializzazione e qualificazione professionale fino ad un massimo di punti 15/45
 - c) ulteriori titoli fino ad un massimo di punti 20/45
- 2) del sostenimento di un colloquio che avrà luogo il giorno 27 marzo 2009 alle ore 10 presso : Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo - viale Cittadini 33, Arezzo e che verterà sui seguenti argomenti: discussione del curriculum e delle motivazioni

La prova orale non si intende superata se i candidati non otterranno la votazione di almeno 21/30.

La convocazione dei concorrenti alla/e prova/e è contestuale al presente bando.

3. Qualora per sopraggiunti impedimenti non sia possibile rispettare la data della prova di selezione, la Direzione del master provvederà a comunicare ad ogni singolo candidato le variazioni al predetto calendario.

4. Per sostenere la prova suddetta i candidati dovranno presentarsi muniti di idoneo documento di riconoscimento.

5. I candidati assenti alla prova d'esame saranno considerati rinunciatari alla selezione, anche nel caso in cui l'assenza derivi da cause di forza maggiore.

6. I criteri per la valutazione di tali titoli saranno preliminarmente fissati dall'organo competente, nel corso della prima riunione.

7. Per ogni candidato la commissione dovrà redigere una scheda riepilogativa, che farà parte integrante del verbale, nella quale verranno menzionati analiticamente i titoli ricondotti alle varie categorie ed i corrispondenti punteggi.

8. Verranno ammessi all'iscrizione i candidati utilmente collocati in graduatoria.

9. A parità di merito fra candidati risultati idonei, sarà ammesso il più giovane d'età.

10. In caso di rinuncia verranno ammessi i candidati che seguiranno nella graduatoria di merito. In tal senso si darà corso alle sostituzioni fino all'inizio dei corsi.

Art. 6

Modalità di iscrizione

1. L'Ufficio Formazione e Post Laurea procederà ad inviare a ciascun candidato, ammesso al Master universitari, apposita comunicazione a mezzo posta, e-mail, telegramma o fax.

2. La pratica di iscrizione dovrà essere perfezionata facendo pervenire all'Ufficio Formazione e Post Laurea i documenti previsti al comma successivo entro il termine indicato nella comunicazione.

3. I documenti utili ai fini dell'iscrizione sono i seguenti:

- domanda di iscrizione su modulo fornito dall'Ufficio Formazione e Post Laurea, reso legale con marca da bollo dell'importo previsto dalla normativa vigente;
- dichiarazione sostitutiva di certificazioni;
- ricevuta dell'avvenuto pagamento della tassa di iscrizione;
- copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

4. La tassa di iscrizione ammonta a **euro 3800,00** al netto di qualsiasi onere ed eventuali commissioni bancarie. Tale somma dovrà essere versata in due rate: la prima, di euro 1900,00, all'atto del perfezionamento della pratica di iscrizione; la seconda rata, di euro 1900,00, entro e non oltre il 30 novembre 2009, la cui copia dovrà essere consegnata o fatta pervenire all'Ufficio Formazione e Post Laurea Via dei Termini, 6 – 53100 Siena , anche via fax al n. 0577/2187508, entro la scadenza sopra indicata.

Le spese di viaggio, vitto e alloggio non sono comprese nella tassa di iscrizione come pure sono escluse quelle per l'acquisto di libri e altri materiali didattici e per le attività esterne di tirocinio.

5. Rientrando il Master universitario nell'attività istituzionale dell'Ateneo, e non in quella commerciale, le tasse di iscrizione restano al di fuori del campo di applicazione I.V.A., pertanto non potrà essere rilasciata alcuna fattura.

6. In caso di rinuncia l'Amministrazione si riserva la possibilità di autorizzare il rimborso per gravi e giustificati motivi nell'ipotesi in cui i corsi non abbiano avuto inizio trattenendo una percentuale pari al 30% della prima rata.

7. E' previsto il conferimento di rimborsi della tassa di iscrizione nella seguente misura:

	Da 1 a 9 iscritti	Da 10 a 25 iscritti	Oltre i 25 iscritti
Contribuzione: da 3.000,01 a 4.500,00 €	Almeno 1 rimborso parziale (pari al 50%)	Almeno 1 rimborso totale e 1 parziale (pari al 50%)	Almeno 2 rimborsi totali

La selezione per il rimborso totale e/o parziale alla tassa di iscrizione sarà effettuata dal Collegio dei Docenti o da apposita Commissione a tal fine individuata e si baserà sulla valutazione dei curricula e del colloquio.

Informazioni relative all'attribuzione dei rimborsi saranno fornite esclusivamente dalla Direzione del Master universitario.

Art. 7

Organi del Master universitario

1. Sono organi del Master universitario:

- il Coordinatore, nominato dal Collegio dei docenti tra i docenti dell'Università degli Studi di Siena
- il Collegio dei Docenti, composto dai responsabili delle aree disciplinari del Master universitario e presieduto dal Coordinatore
- il Consiglio Direttivo eletto dal Collegio dei Docenti tra i propri membri e presieduto dal Coordinatore

Art. 8

Percorso formativo

AVVERTENZA IMPORTANTE

Le attività didattiche del Master prevedono numerose attività esperienziali - esercitazioni, simulate e workshops provenienti dalla sociopsicologia dei gruppi, dalla psicoterapia e dai metodi e tecniche per la consapevolezza di sé, l'ascolto dell'altro e l'empatia - che possono attivare stati individuali e

di gruppo emotivamente intensi. D'altra parte tali attività risultano indispensabili per fornire una migliore comprensione delle dinamiche e problematiche comunicativo-relazionali e rappresentano una parte significativa e non eludibile per la formazione delle competenze necessarie nei settori oggetto del master. Il lavoro con il tema del conflitto, inoltre, prevede che ci si confronti con le modalità attraverso cui l'aggressività viene, implicitamente o esplicitamente, veicolata nella relazione tra gli individui e con le paure ad essa sottostanti, poiché chi fugge o contrattacca alla prima difficoltà relazionale, ben difficilmente potrà aiutare altre persone a trasformare in modo costruttivo e non violento i loro conflitti.

Per i motivi suddetti si sconsiglia l'iscrizione a tutti coloro che non siano fortemente motivati e disposti a "mettersi in gioco", lavorando sulla consapevolezza e trasformazione dei propri problemi comunicativi e conflitti relazionali quale base di partenza per affrontare quelli altrui; parimenti l'iscrizione è controindicata per persone che soffrano di patologie psichiatriche o comunque di gravi problemi psicologici o relazionali. Nei casi dubbi si suggerisce di interpellare la segreteria del master: tel 0575-926379 - e-mail: corem@unisi.i

2. La frequenza è obbligatoria. Sono permesse assenze giustificabili fino ad un massimo del 25% delle attività di stage, tirocini e didattica frontale.

2. Il Master universitario avrà inizio nel mese aprile 2009 e termine nel mese giugno 2010.

3. Il calendario sarà comunicato dalla Direzione del Master universitario.

4. Sede prevalente di svolgimento delle attività didattiche è presso la Facoltà di Lettere e Filosofia di Arezzo - Viale Cittadini, 33 - Arezzo.

Organizzazione didattica:

Il corso dura 14 mesi e si svolge nei week end (dal venerdì pomeriggio alla domenica pomeriggio) mediamente uno ogni 3 settimane e prevede 2 seminari intensivi residenziali di 4/5 giornate ciascuno.

La didattica è caratterizzata da un approccio olistico interdisciplinare e da una formula professionalizzante ed esperienziale fortemente orientata in senso di "teoria-nella-pratica", che prevede oltre alle lezioni frontali, numerosi laboratori, workshops, studi di caso, esercitazioni, simulate, role-playing, gruppi di progetto, utilizzo di metodologie narrative ed autobiografiche, di metodologie a mediazione corporea (real-learning), metodi di ascolto "attivo" di sé e dell'altro; confronto e condivisione in gruppo dei vissuti dei partecipanti (circle time); sviluppo di pratiche di allenamento concreto e sul campo (circolo facilitatore).

Il curriculum - di 60 CFU - è articolato nei seguenti moduli tematici:

I – Il lavoro che cambia: tempo libero, autorealizzazione, qualità della vita. I nessi tra benessere relazionale, produttività, salute. L'evoluzione dei modelli organizzativi. L'evoluzione dei modelli relazionali. L'emergere di nuovi bisogni formativi e di nuove professioni.

II – I processi comunicativo-relazionali: una visione olistica. Isomorfismi e interdipendenze tra: a) individuo, cultura, società; b) livelli macro, meso, microsociale e intrapsichici; c) comunicazioni, relazioni, credenze, emozioni. Problemi e patologie comunicativo-relazionali. Genesi e dinamica delle incomprensioni e fraintendimenti comunicazionali, dei giochi e drammi relazionali, delle paure, rigidità e difese. Potenzialità di risoluzione e crescita.

III – L'interdipendenza tra consapevolezza di sé e comprensione dell'altro. Pensare e sentire come funzioni complementari; metodi e tecniche di autoconsapevolezza e "ascolto" interiore; metodi e tecniche per l'ascolto attivo e l'empatia. L'organizzazione riflessiva.

IV – Genesi, dinamica, prevenzione e gestione costruttiva dei conflitti interpersonali. Principi e tecniche di "coremotional assertiveness"; principi e tecniche di comunicazione efficace, "generativa", collaborativa. Scopi, principi e metodi del counseling aziendale e del coaching. Funzioni e metodi delle professioni di aiuto psico-sociale. La facilitazione del lavoro in team

V – Dinamiche comunicativo-emotivo-relazionali nei gruppi e nelle organizzazioni tra competizione e collaborazione. Le conseguenze relazionali dei diversi modelli organizzativi. I flussi di comunicazione nelle organizzazioni I fenomeni del mobbing e del burn out. Metodi e tecniche di facilitazione delle interazioni di gruppo (focus group, team building, circle time, etc.). Metodi e tecniche di prevenzione e gestione dei rischi psicosociali. Metodologie di ricerca, formazione, consulenza ed intervento per la costruzione del benessere nei contesti lavorativi

VI – Educazione e formazione delle competenze comunicativo-relazionali. Il metodo esperienziale e lo sviluppo della consapevolezza di sé e dell'altro. Educazione degli adulti e empowerment nei contesti lavorativi e nella vita privata. Elementi di progettazione formativa.

5. Vengono individuate all'interno del percorso formativo le seguenti aree disciplinari:

DENOMINAZIONE AREA DISCIPLINARE

Scienze della comunicazione e della relazione

ARGOMENTI TRATTATI

Sociologia della comunicazione

- Psicologia sociale e di comunità
- Sociopsicologia delle relazioni interpersonali
- Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale
- Principi di comunicazione olistica e modelli socio-sistemici

CREDITI 10

RESPONSABILE/I Prof. Enrico Cheli

DENOMINAZIONE AREA DISCIPLINARE

Psicosociologia dell'organizzazione e del lavoro

ARGOMENTI TRATTATI

Sociologia dei gruppi e delle organizzazioni

- Psicologia delle organizzazioni
- Psicologia dei bisogni e delle motivazioni
- Metodologie di ricerca qualitativa nell'organizzazione

CREDITI 9

RESPONSABILE/I Prof. Laura Occhini

DENOMINAZIONE AREA DISCIPLINARE

Formazione delle competenze relazionali

ARGOMENTI TRATTATI

Pedagogia della relazione

- Pedagogia delle organizzazioni
- Elementi di progettazione e gestione delle attività formative
- Metodologie di formazione comunicativo-relazionale
- Metodologie di formazione per lo sviluppo delle competenze riflessive
- Metodi e tecniche di empowerment

CREDITI 10

RESPONSABILE/I Prof. Bruno Rossi; Prof. Enrica Brachi

DENOMINAZIONE AREA DISCIPLINARE

Metodologie della ricerca e dell'intervento organizzativo

ARGOMENTI TRATTATI

- Metodologie di analisi e di intervento nelle comunità professionali
- Modelli di analisi delle strutture e culture organizzative
- Modelli di management riflessivo
- Metodologie dell'intervento organizzativo
- Dalla "learning organization" alla "fate-sharing organization"

CREDITI 10

RESPONSABILE/I Prof. Loretta Fabbri

DENOMINAZIONE AREA DISCIPLINARE

Facilitazione esperta e gestione delle dinamiche di gruppo

ARGOMENTI TRATTATI

- Teorie e tecniche per la facilitazione esperta* delle dinamiche di gruppo
- Metodi e tecniche del team building
- Metodi e tecniche della partecipazione inclusiva
- Elementi di counseling relazionale
- Elementi di coaching aziendale.
- Teorie e tecniche per l'ascolto attivo, l'empatia, la comunicazione assertiva
- Teorie e tecniche conversazionali
- Teorie e tecniche per la gestione costruttiva dei conflitti
- Teorie e tecniche dell'apprendimento esperienziale di tipo attivo (action-learning)

CREDITI 10

RESPONSABILE/I Prof. Pino De Sario; Prof. Ilaria Buccioni

DENOMINAZIONE AREA DISCIPLINARE

Qualità della vita, benessere, salute

ARGOMENTI TRATTATI

- La normativa in materia di prevenzione e gestione dei rischi psicosociali
- Le strutture preposte al controllo
- Genesi e dinamica dello stress, del mobbing, del burnout
- Funzioni e metodi delle professioni di aiuto psico-sociale.

CREDITI 5

RESPONSABILE/I Prof. Mariano De Vincenzo

TIROCINIO

CREDITI 3

ATTIVITA' DI TIROCINIO

Il curriculum prevede le seguente attività obbligatoria di tirocinio consistente nel partecipare in qualità di osservatore partecipante e/o assistente o tutor, alla progettazione e/o effettuazione di interventi di consulenza, formazione e facilitazione, tenute da docenti del master o da strutture e professionisti convenzionati; tali attività dovranno corrispondere a un monte ore minimo prestabilito ed essere adeguatamente documentate.

Le eventuali spese per effettuare le attività di tirocinio sopra descritte non sono coperte dalla tassa di iscrizione.

Art. 9

Verifica finale

1. La verifica finale, che conferirà n. 3 CFU, consisterà in una discussione di una tesi di Master. La prova finale consisterà nel predisporre il seguente elaborato: un progetto dettagliato di formazione o di intervento a scelta del candidato purché inerente le tematiche e gli ambiti

applicativi di pertinenza del master. Tali elaborati verranno poi discussi di fronte ad una apposita commissione al termine del Master

2. Il risultato della verifica finale dovrà essere sintetizzato in uno dei seguenti giudizi: sufficiente/buono/distinto/ottimo salvo diverse disposizioni previste dall'organo competente.

Art. 10

Rilascio del titolo

1. Come stabilito all'art. 7 del Regolamento sui Master universitari dell'Università degli Studi di Siena, il titolo di Master universitario viene rilasciato, a seguito della certificazione della conclusione dei corsi, a firma del Coordinatore del Master universitario, del Direttore Amministrativo e del Rettore dell'Università degli Studi di Siena.

2. Il rilascio della certificazione conclusiva è subordinata ad apposita richiesta da effettuarsi su modulo disponibile presso l'Ufficio Formazione e Post Laurea. I diplomi e gli attestati rilasciati dall'Università degli studi di Siena sono soggetti al pagamento di un contributo così come previsto dall'art. 8 comma 6 del Regolamento per la determinazione delle tasse e dei contributi universitari.

Art. 11

Modifiche al bando

1. La comunicazione agli aventi diritto di eventuali modifiche del presente bando, approvate dal competente Consiglio di Facoltà, sarà a carico della Direzione del Master.

Art. 12

Trattamento dei dati personali

1. Ai sensi del D.Lgs 30.06.2003 n. 196, i dati personali forniti dai candidati saranno raccolti presso l'Università degli Studi di Siena – Area servizi agli studenti - per le finalità di gestione dell'ammissione e saranno trattati anche successivamente alla eventuale iscrizione al Master universitario, per finalità inerenti e conseguenti alla gestione del rapporto medesimo.

2. L'interessato gode dei diritti previsti dall'art. 7 del citato D.Lgs tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano.

3. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti dell'Università degli Studi di Siena - Via Banchi di Sotto n.55 - Siena, titolare del trattamento.

4. Per quanto non previsto nel presente bando, si fa riferimento al Regolamento sui Master universitari dell'Università degli Studi di Siena.