



## “L’amministrativo trasformativo: gestione del ruolo e competenze comunicative”

Tipologia formativa: Corso

Cod. C5077J / 1

### PREMESSA

Chi si occupa di amministrazione spesso ricopre un ruolo non sempre valorizzato. Il corso si rivolge a chi, operando nell’amministrazione dei servizi sociali, lavora a stretto contatto con gli operatori sociali ed ha bisogno di analizzare appieno il proprio stile organizzativo. Un momento di riflessione per personale amministrativo per consolidare l’identità di ruolo, potenziare le competenze relazionali nelle interazioni intra ed extra organizzazione, ed esercitare un potere trasformativo sulla propria operatività.

### OBIETTIVI

Il modulo formativo mira in particolare a sostenere e potenziare le competenze comunicative e relazionali del personale amministrativo fornendo ai partecipanti un approfondimento teorico sui temi della comunicazione interpersonale e della gestione dei conflitti e strumenti utili allo sviluppo di capacità comunicative e negoziali.

### METODOLOGIA

Il percorso si propone come occasione di formazione avanzata, in quanto promuove momenti di confronto e apprendimento finalizzati al miglioramento dei comportamenti professionali e, di conseguenza, degli interventi erogati; sarà pertanto un’occasione di riflessione e analisi che, partendo dalle situazioni professionali, consentirà apprendimenti per una efficace costruzione ed implementazione di nuove modalità di lavoro. Durante il percorso si alterneranno input teorici a esercitazioni e riflessioni di gruppo, partendo dalla realtà professionale dei partecipanti. Verranno proposte simulazioni e esercitazioni volte a favorire apprendimenti in relazione ai contenuti proposti e a favorire l’acquisizione di consapevolezza sull’esercizio del proprio ruolo professionale. Il percorso sarà orientato a costruire in aula un clima di non giudizio, volontarietà e confidenzialità.

### DESTINATARI

Il percorso formativo è rivolto ad operatori che lavorano nei servizi sociali e socio sanitari del territorio metropolitano di Milano. Numero massimo di partecipanti: 30

### RESPONSABILE SCIENTIFICO

Susanna Galli, Responsabile Servizio Welfare, terzo settore e pari opportunità - SETTORE POLITICHE DEL LAVORO, WELFARE E PARI OPPORTUNITA', Città metropolitana di Milano.

## DOCENTI

L'attività formativa è realizzata in collaborazione con ARS - Associazione per la Ricerca Sociale di Milano che si avvarrà di professionisti quali:

- **Ugo De Ambrogio**, Teaching e Supervising Transactional Analyst Specializing in Organizational Applications (TSTA - O), collabora con ARS in attività di ricerca, consulenza e formazione con le pubbliche amministrazioni e le organizzazioni non profit. Attualmente insegna “Metodologia della valutazione per i servizi sociali” all’Università di Trento.
- **Paola Fusaro**, consulente, formatrice; pedagoga, counsellor psicosociale avanzato e Analista Transazionale nel campo di specializzazione organizzativo. Dal 2013 conduce specifiche attività di formazione e di supervisione metodologica per diverse Aziende Speciali, Enti locali e Servizi Specialistici

## SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Servizio Welfare, terzo settore e pari opportunità - SETTORE POLITICHE DEL LAVORO, WELFARE E PARI OPPORTUNITA' - telefono 02 7740.3135, 6925

e-mail: [segreteria.servizioformazione@cittametropolitana.mi.it](mailto:segreteria.servizioformazione@cittametropolitana.mi.it)

Sito Internet:

[http://www.cittametropolitana.mi.it/welfare\\_e\\_pari\\_opportunita/index.html](http://www.cittametropolitana.mi.it/welfare_e_pari_opportunita/index.html)

## PROGRAMMA

**Giorno: 23 settembre 2025**

**Orario: 09.00 - 17.00**

ORARIO	CONTENUTI	DOCENTI
9.00-13.00	Il concetto di ruolo e gli stili lavorativi La gestione del ruolo amministrativo dentro e fuori l'organizzazione di appartenenza Le relazioni di ruolo nell'organizzazione e nel sistema dei servizi	Ugo De Ambrogio
14.00-17.00	Allenamento trasformativo: Esercitazioni Analisi di relazioni di ruolo in movimento, su situazioni professionali e appartenenze organizzative	Paola Fusaro

**Giorno: 30 settembre 2025**

**Orario: 09.00 - 17.00**

ORARIO	CONTENUTI	DOCENTI
9.00-13.00	Mission del settore sociale in cui è inserito e opera l'amministrativo Il potere di ruolo Il potere trasformativo del ruolo amministrativo nel tessuto organizzativo e nel sistema dei servizi	Ugo De Ambrogio
14.00-17.00	Allenamento trasformativo: Esercitazioni Analisi di situazioni relazionali ed organizzative complesse	Paola Fusaro

## PARTECIPAZIONE E CREDITI FORMATIVI E DEONTOLOGICI

Verrà richiesto il riconoscimento dei crediti (FCO.AS) validi ai fini della formazione continua degli assistenti sociali. La soglia minima di frequenza richiesta è **dell'80 % delle ore totali** previste per tutte le professioni.

**Non è previsto l'accREDITAMENTO ECM** per i profili sanitari (educatori professionali, psicologi, psichiatri, psicoterapeuti, neuropsichiatri, infermieri, ASA, OSS, ecc.). L'attestato crediti sarà rilasciato esclusivamente ai partecipanti che avranno raggiunto la soglia minima di partecipazione.

### SEDE e COSTI

Il corso si svolgerà presso la sede della Città Metropolitana di Milano, Viale Piceno, 60, Milano.  
**La partecipazione è gratuita.**

### MODALITA' DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO

E' possibile iscriversi direttamente utilizzando il seguente link:  
<https://svilsoc.cittametropolitana.mi.it/corsi> entro il 15/09/2025.

La partecipazione verrà confermata tramite mail.

L'attestato verrà rilasciato in formato digitale, con estensione .p7m e firmato digitalmente, in conformità al DPCM 13/01/2004 e Delib. CNIPA 4/2005 (dopo la verifica effettuata dalla segreteria rispetto alle ore di presenza) e sarà disponibile sul portale.

Il download dell'attestato sarà possibile solo dopo aver compilato il questionario di fine corso.

**VALUTAZIONE GRADIMENTO:** prevista

**EVENTO SPONSORIZZATO:** no