

	<p align="center">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	--	--

Allegato 1

<p align="center">Corso n. 1</p> <p align="center">Ascolto attivo</p>	
<p align="center">Obiettivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare una maggiore empatia nei confronti del nostro interlocutore; ➤ Imparare ad ascoltare veramente, liberando la propria mente dai filtri che possono distorcere il messaggio originario; ➤ Imparare a prestare attenzione a tutti i segnali, verbali e non verbali, per rispondere nel modo più appropriato al nostro interlocutore; ➤ Acquisire la buona abitudine di esercitare un ascolto attivo per verificare di aver ben compreso il messaggio ricevuto.
<p align="center">Destinatari</p>	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
<p align="center">Requisiti d'accesso</p>	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
<p align="center">Durata/Articolazione</p>	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
<p align="center">Contenuti</p>	<p>Fondamenti di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I presupposti della comunicazione; • Le basi del modello comunicativo e le loro implicazioni; • Il significato della comunicazione; • La mappa e il territorio; • Comportamento e comunicazione; • La congruenza e l'incongruenza nella comunicazione. <p>Ascolto attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I meccanismi base dell'ascolto attivo; • Consigli per trasformare l'ascolto in arte; • Check-list per uno scambio formale; • La scelta di una posizione di ascolto; • Come migliorare la propria capacità di ascoltare. <p>Ascoltare per comunicare:</p>

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • La degenerazione della comunicazione; • I risultati di ascolto; • Comunicazione e ascolto: chi non ascolta non comunica; • Il linguaggio del corpo: interpretazione psicologica dei gesti più comuni; <p>Vantaggi dell'ascolto attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare la fedeltà ascoltando il cliente e i collaboratori; • Saper ascoltare e saper domandare; • Una capacità distintiva del marketing management: ascoltare il cliente; • Esprimersi in modo adeguato; • Gli errori più comuni; • Tecniche di domande per concentrarsi sull'ascolto di ciò che è importante e prioritario; • Far percepire all'interlocutore che lo si sta ascoltando e comprendendo.
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nei processi formativi e formatori ➤ Esperti di management ➤ Esperti nella gestione delle risorse umane
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Essere in grado di ascoltare il proprio interlocutore e di conquistare la sua fiducia;

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<p>➤ Saper domandare, esprimersi in modo adeguato e far percepire alle persone che le si sta ascoltando e comprendendo veramente.</p>
<p>Suggerimenti/ Approfondimenti</p>	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione</p>

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

Corso n. 2 Comunicare efficacemente	
Obiettivi	<p>Il corso ha l'obiettivo di far acquisire le competenze tecniche e comportamentali idonee a consolidare/sviluppare la capacità di gestire positivamente le situazioni conflittuali, di negoziare soluzioni ottimali, di mediare posizioni contrapposte con il supporto di una comunicazione interpersonale efficace.</p>
Destinatari	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
Requisiti d'accesso	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
Durata/Articolazione	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gli elementi della comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> -emittente, ricevente, disturbi e processo di feedback ➤ Gli assiomi della comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> -impossibile non comunicare -comunicazione verbale, paraverbale, non verbale -contenuto e relazione ➤ Analisi del processo comunicativo ➤ La percezione: selezione, interpretazione e trasformazione ➤ Gli atteggiamenti ed i comportamenti ➤ Entrare in sintonia con chi riceve la comunicazione individuando e superando le eventuali barriere ➤ La distorsione dei messaggi ➤ L'ascolto come strumento principe della comunicazione ➤ L'assertività nei diversi contesti organizzativi ➤ Verifica dell'efficacia della comunicazione
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formatori esperti nella comunicazione, nello sviluppo delle risorse umane e nel comportamento organizzativo
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lavori di gruppo
<p style="text-align: center;">Materiale Didattico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
<p style="text-align: center;">Monitoraggio</p>	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
<p style="text-align: center;">Verifiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
<p style="text-align: center;">Competenze in uscita</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquisire conoscenze sulle principali teorie sulla comunicazione efficace e abilità per applicarle ➤ Scoprire e prevenire le criticità che rendono inefficaci le relazioni
<p style="text-align: center;">Suggerimenti/ Approfondimenti</p>	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

Corso n. 3 Trasmettere le informazioni in modo chiaro e comprensibile	
Obiettivi	<p>Il corso ha la finalità di aiutare i discenti a sviluppare le proprie capacità di comunicazione nonché a far acquisire maggiore consapevolezza dell'importanza di una comunicazione efficace per raggiungere i propri obiettivi.</p>
Destinatari	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
Requisiti d'accesso	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
Durata/Articolazione	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicazione nei diversi contesti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Individuazione del proprio interlocutore ○ Organizzazione e scelta dei contenuti. ➤ Le tecniche per guidare una conversazione: <ul style="list-style-type: none"> ○ Abilità tecniche per migliorare la capacità comunicativa ○ La gestione delle domande ➤ Identificare le principali criticità nella trasmissione delle informazioni ➤ La comunicazione scritta ➤ Analizzare i fattori che facilitano una efficace e sicura trasmissione delle informazioni
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nei processi formativi e formatori ➤ Esperti di management ➤ Esperti nella gestione delle risorse umane
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il corso ha la finalità di far acquisire, a ciascun discente, familiarità con gli strumenti più comuni che rendono la comunicazione efficace (ascolto attivo, tecnica delle domande, consapevolezza del linguaggio non verbale, gestione dei conflitti, ecc.).
Suggerimenti/ Approfondimenti	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

Corso n. 4	
Relazionarsi in modo empatico con l'utente	
Obiettivi	L'obiettivo consiste nel fornire tutte le informazioni teoriche e tecniche per acquisire, attraverso simulazioni ed esperienze pratiche, la capacità empatica e il comportamento assertivo.
Destinatari	Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)
Requisiti d'accesso	Non ci sono requisiti di accesso
Durata/Articolazione	Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicazione disfunzionale al giorno d'oggi ➤ Implicanze psicologiche dell'empatia e dell'assertività ➤ Tecniche che permettono lo sviluppo ed il consolidamento dell'empatia e dell'assertività ➤ La comprensione attivata dalla comunicazione empatica ➤ I tre elementi chiave della comunicazione empatica ➤ La condivisione esperienziale.
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nei processi formativi e formatori ➤ Esperti di management ➤ Esperti nella gestione delle risorse umane
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Essere in grado di leggere i segnali inviati dall'interlocutore e controllare quelli da noi emessi;

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saper applicare la tecnica del rispecchiamento empatico, comunicando all'altro la propria presenza nella relazione e dandogli la sensazione di essere ascoltato e compreso, in modo che si instauri un clima di fiducia; ➤ Sviluppare la propria capacità empatica.
<p style="text-align: center;">Suggerimenti/ Approfondimenti</p>	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p align="center">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	--	--

<p align="center">Corso n. 5</p> <p align="center">Sostenere lo sviluppo motivazionale</p>	
<p align="center">Obiettivi</p>	<p>Il corso ha i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ far apprendere le tecniche per individuare le leve motivazionali del proprio team di lavoro; ➤ attuare le strategie di gestione e supporto della motivazione nell'attività lavorativa; ➤ fornire gli strumenti per acquisire la capacità di gestire il lavoro per obiettivi; ➤ favorire la crescita personale e professionale del singolo e del gruppo di lavoro.
<p align="center">Destinatari</p>	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
<p align="center">Requisiti d'accesso</p>	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
<p align="center">Durata/Articolazione</p>	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
<p align="center">Contenuti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definire e analizzare il concetto di motivazione ➤ Individuare i meccanismi motivazionali ➤ Usare le giuste leve della motivazione: <ul style="list-style-type: none"> - creare il senso di appartenenza attraverso un processo di partecipazione - definire smart goal che siano condivisi, tangibili e raggiungibili - definire un sistema di misurazione della distanza rispetto agli obiettivi e le azioni da migliorare ➤ Tecniche per incoraggiare e sostenere la motivazione: <ul style="list-style-type: none"> - dimostrare apprezzamento nei confronti del singolo individuo e del team - riconoscere i traguardi ottenuti - rispettare gli input, le opinioni e i suggerimenti espressi - creare un livello di reciproca stima ➤ Criteri per sviluppare il processo di responsabilizzazione del team attraverso la capacità di delega

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dall'ottica individuale al raggiungimento di obiettivi di gruppo
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti in formazione comportamentale e motivazione e sviluppo delle risorse umane
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al termine del percorso formativo i discenti avranno appreso tecniche e strumenti per sostenere lo sviluppo motivazionale dei propri collaboratori attraverso la condivisione di obiettivi, decisioni e risultati.
Suggerimenti/Approfondimenti	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p align="center">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	--	--

<p align="center">Corso n. 6</p> <p align="center">Lavorare in team</p>	
<p align="center">Obiettivi</p>	<p>La filosofia del teamwork applicata al mondo organizzativo rappresenta un fattore chiave sia nelle piccole che nelle grandi organizzazioni per affrontare in modo vincente la sfida del cambiamento.</p> <p>Il lavoro del team aiuta a condividere azioni, informazioni, prospettive e consente di prendere decisioni migliorando le performance individuali e dello stesso gruppo.</p> <p>Il corso ha come obiettivi principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ migliorare il lavoro di squadra nei team aziendali e le relazioni all'interno dei gruppi; ➤ padroneggiare i principali strumenti di team working; ➤ far acquisire competenze di leadership per gestire efficacemente un team di lavoro; ➤ acquisire/migliorare la consapevolezza del proprio modo di relazionarsi all'interno di un team.
<p align="center">Destinatari</p>	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
<p align="center">Requisiti d'accesso</p>	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
<p align="center">Durata/Articolazione</p>	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
<p align="center">Contenuti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introduzione al concetto di team ➤ Il processo di costruzione di un team: differenze tra "gruppo" e "team" ➤ Elementi vincenti del team working: <ul style="list-style-type: none"> -Esplicitazione e condivisione degli obiettivi -Obblighi e responsabilità di ognuno per il raggiungimento di un obiettivo comune -Tecniche di problem solving e decision making -Confronti costruttivi ➤ La gestione delle criticità e dei conflitti: <ul style="list-style-type: none"> - Metodi e tecniche di comunicazione, mediazione e negoziazione - Le dinamiche relazionali

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - La gestione delle emozioni ➤ Dagli obiettivi ai risultati: criteri e parametri di valutazione dell'andamento del lavoro di un team; valutazione del raggiungimento dell'obiettivo personale
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nei processi formativi e formatori ➤ Esperti di management ➤ Esperti nella gestione delle risorse umane
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al termine del percorso formativo i discenti avranno appreso tecniche e strumenti di team working, fondamentali per rendere una realtà lavorativa un luogo in cui creare collaborazioni reciproche, improntate ad uno spirito solidale, che facilitano il raggiungimento di obiettivi comuni e migliorano al contempo le performance individuali.
Suggerimenti/Approfondimenti	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p align="center">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	--	--

<p align="center">Corso n. 7</p> <p align="center">Condurre colloqui individuali e di gruppo</p>	
<p align="center">Obiettivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Padroneggiare le tecniche di conduzione del colloquio per migliorare le capacità di valutazione dei candidati; ➤ Perfezionare il proprio approccio al colloquio.
<p align="center">Destinatari</p>	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
<p align="center">Requisiti d'accesso</p>	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
<p align="center">Durata/Articolazione</p>	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
<p align="center">Contenuti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ I principi guida per la gestione del colloquio ➤ Autodiagnosi del proprio stile di conduzione del colloquio ➤ Le diverse tecniche e metodologie di gestione del colloquio ➤ L'accoglienza dell'utente ➤ Cogliere i segnali non verbali ➤ Come porre le domande per ottenere risposte utili ➤ Far emergere le vere motivazioni e aspirazioni dell'utente ➤ Smascherare i "bluff" ➤ Valutare le reali potenzialità dell'utente ➤ Come presentare l'opportunità di lavoro ➤ Gli strumenti di supporto al colloquio: schede informative, test,.. ➤ Sviluppare le capacità di ascolto attivo ➤ Gestire i contatti telefonici con l'utente ➤ Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento
<p align="center">Profilo professionale e competenze dei</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nei processi formativi e formatori ➤ Esperti di management

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nella gestione delle risorse umane
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Essere in grado di gestire colloqui individuali e di gruppo; ➤ Saper valutare le potenzialità e le aree di miglioramento dell'utente.
Suggerimenti/ Approfondimenti	Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

Corso n. 8 Problem solving	
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificare le vere radici di un problema; ➤ Riconoscere i filtri percettivi che alterano la visione della realtà; ➤ Superare le resistenze proprie e altrui nell'identificare e risolvere un problema; ➤ Passare da un approccio Troublemaking ad un approccio Troubleshooting: dalla lamentela alla proattività; ➤ Gestire con efficacia conflitti e resistenze altrui; ➤ Responsabilità, motivazione e fiducia.
Destinatari	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
Requisiti d'accesso	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
Durata/Articolazione	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
Contenuti	<p>Problem Solving Framework:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'approccio naturale al Problem Solving ➤ Il passaggio al Problem Solving strutturato ➤ Ambiti di applicazione del Problem Solving ➤ Ciclo del Problem Solving: problem finding, problem setting, problem analysis, problem solving <p>Problem Solving Foundation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ascolto dell'interlocutore • La raccolta delle informazioni • La valutazione della complessità • Il monitoraggio del problema <p>Problem Solving & Creativity:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'approccio creativo al Problem Solving • Ostacoli alla creatività • Brainstorming • Stili di pensiero <p>Problem Solving & Warnings</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barriere nel processo di Problem Solving

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Conflict Resolution <p>Strumenti di Problem Solving</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ideas Funnel; • Diagramma di Ishikawa • SWOT Analysis • S.T.O.P. Method
<p>Profilo professionale e competenze dei docenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti nei processi formativi e formatori ➤ Esperti di management ➤ Esperti nella gestione delle risorse umane
<p>Metodologia didattica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
<p>Materiale Didattico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
<p>Monitoraggio</p>	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
<p>Verifiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
<p>Competenze in uscita</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettere in condizione i partecipanti di affrontare razionalmente problemi sia di tipo tecnico che organizzativo, in modo da accrescere significativamente la probabilità di individuarne la causa vera, anche quando - come spesso accade - per le diverse esperienze di ruolo aziendale le ipotesi di causa avanzate siano molto diversificate o si configurino come un rimpallo di responsabilità. ➤ Costruire una mentalità propositiva a fronte dei problemi; ➤ Costruire una mentalità manageriale.
<p>Suggerimenti/Approfondimenti</p>	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p align="center">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	--	--

<p align="center">Corso n. 9</p> <p align="center">Orientamento al risultato</p>	
<p align="center">Obiettivi</p>	<p>Il corso ha i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare la consapevolezza sui risultati attesi dal proprio ruolo; ➤ Apprendere come strutturare dei buoni obiettivi; ➤ Sviluppare la capacità di elaborare strategie e tattiche efficaci; ➤ Sviluppare l'attitudine a perseguire il miglioramento continuo;
<p align="center">Destinatari</p>	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
<p align="center">Requisiti d'accesso</p>	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
<p align="center">Durata/Articolazione</p>	<p>Durata complessiva 12 ore articolate in tre giornate di 4 ore ciascuna</p>
<p align="center">Contenuti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientarsi <ul style="list-style-type: none"> -Analizzare le proprie attività professionali e il sistema di attese -Come trasformare un desiderio in un obiettivo -Come formulare un obiettivo ben formato ➤ Programmare <ul style="list-style-type: none"> -Elaborare strategie e tattiche per raggiungere i risultati prefissati -Elementi di pianificazione delle attività: le azioni necessarie per raggiungere l'obiettivo -Individuare le risorse utili -Come affrontare e gestire ostacoli e difficoltà ➤ Realizzare e Verificare <ul style="list-style-type: none"> -Tra pensiero e azione: come ricaricare le energie e raggiungere il risultato -Come e cosa imparare dai fallimenti

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	-Strumenti e metodi per il miglioramento continuo
Profilo professionale e competenze dei docenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti in formazione comportamentale e motivazione e sviluppo delle risorse umane.
Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione frontale in aula ➤ Discussione collegiale ➤ Lavori di gruppo
Materiale Didattico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
Verifiche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gamification attraverso la piattaforma Kahoot
Competenze in uscita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al termine del percorso formativo i discenti saranno in grado di strutturare gli obiettivi da perseguire e di sviluppare la capacità di elaborazione di strategie e tattiche efficaci.
Suggerimenti/Approfondimenti	Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.

	<p align="center">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	--	--

<p align="center">Corso n. 10</p> <p align="center">World Caf�</p>	
<p align="center">Obiettivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilizzare i responsabili dei Cpl sul cambiamento in atto a livello nazionale (dettato da normativa e decisioni politiche) e sul cambiamento regionale (dettato dal passaggio dei Cpl in Regione Lazio); ➤ Raccogliere contributi e riflessioni, con particolare attenzione ai fattori ostacolanti e facilitanti dal punto di vista operativo e il loro impatto per il cambiamento dell'Amministrazione regionale e dei Cpl; ➤ Raccogliere contributi e riflessioni, con particolare attenzione ai fattori ostacolanti e facilitanti dal punto di vista operativo; ➤ Individuare ambiti di innovazione possibile basandosi sulla propria esperienza.
<p align="center">Destinatari</p>	<p>Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)</p>
<p align="center">Requisiti d'accesso</p>	<p>Non ci sono requisiti di accesso</p>
<p align="center">Durata/Articolazione</p>	<p>Durata complessiva 4 ore</p>
<p align="center">Contenuti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In ogni sessione di World Caf� non si affronter� un contenuto specifico presidiato da un docente ma saranno indicati due focus su cui i partecipanti dovranno focalizzare il lavoro di gruppo: processi di lavoro e servizi ai cittadini. ➤ I singoli tavoli individueranno per i due focus i "propulsori" e le "zavorre". ➤ Al termine della giornata i gruppi di lavoro restituiranno un report sintetico in cui sono indicati: "propulsori", le "zavorre" e le proposte di miglioramento.
<p align="center">Profilo professionale e competenze dei docenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esperti in formazione comportamentale e motivazione e sviluppo delle risorse umane
<p align="center">Metodologia didattica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La metodologia didattica � di tipo interattivo e prevede lezioni frontali in aula e creazione di gruppi di lavoro. ➤ I tavoli di lavoro prevedono la presenza di dirigenti, responsabili dei centri per l'impiego e personale dei Cpl. ➤ L'organizzazione della giornata prevede sessioni facilitate da facilitatori su due aspetti quali i fattori ostacolanti e i fattori facilitanti nell'ambito dei processi di lavoro e dell'organizzazione dei servizi (evidenziando

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

	<p>la funzione/apporto dell'individuo e la funzione/apporto della Regione)</p>
<p>Materiale Didattico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Slides
<p>Monitoraggio</p>	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento ➤ Docente: nota di sintesi ➤ Tutor: monitoraggio giornaliero
<p>Competenze in uscita</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettere in condizione i partecipanti di affrontare razionalmente problemi sia di tipo tecnico che organizzativo, in modo da accrescere significativamente la probabilità di individuarne le cause; ➤ Costruire una mentalità propositiva a fronte dei problemi; ➤ Costruire una mentalità manageriale.
<p>Suggerimenti/ Approfondimenti</p>	<p>Eventuali suggerimenti o approfondimenti verranno individuati nel corso della formazione.</p>

	<p style="text-align: center;">Scheda Progetto</p> <p>Rafforzamento e qualificazione dei Centri per l'Impiego regionali (Centri per l'impiego 4.0). Indicatore: CI</p>	
--	---	--

Corso n. 11 Normativa Privacy (dopo Regolamento UE 216/679) in e-learning	
Destinatari	Operatori dei CPI e dipendenti LAZIOcrea S.p.A. (ex Capitale Lavoro)
Requisiti d'accesso	Non ci sono requisiti di accesso
Durata/Articolazione	Durata complessiva 6 ore
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - Introduzione alla normativa e breve excursus storico riguardante il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) - Disposizioni generali e ambito di applicazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) - Le principali novità contenute nel Regolamento (GDPR) - Principio dell'Accountability - Digital marketing, Diritto di cronaca, social e minori - Profilazione on line - Diritti degli interessati (informativa, accesso, rettifica, oblio, portabilità dei dati, limitazione del trattamento, opposizione al trattamento) - Adempimenti del Titolare del trattamento (ad es. formazione, registri delle attività dei trattamenti, data breach, ecc.) - Il sistema sanzionatorio e le autorità di controllo - Periodo transitorio - Adozione di codici di condotta (come funzionano i codici di condotta, perché adottarli) e le Certificazioni - Valutazione di Impatto (perché è importante) - Riservatezza nel trattamento dei dati
Monitoraggio	<p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipanti: questionario di formazione e di gradimento