ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA | AREA INNOVAZIONE

Bando di concorso per l'ammissione al Corso Universitario di Formazione Permanente

in "DALLA CURA ALLA CONVERSAZIONE: BENESSERE PROFESSIONALE E COMUNICAZIONE STRATEGICA NELLA MEDICINA VETERINARIA - Strategie comunicative per ridurre conflitti, stress e carico emotivo"

Anno Accademico 2026-2027

codice: 6391

Articolo 1 – Informazioni di carattere generale 2
Articolo 2 – Requisiti di ammissione 3
Articolo 3 – Iscrizione alla selezione e documenti da produrre 4
Articolo 4 – Altre informazioni inerenti l'ammissione al concorso e la consegna dei documenti 5
Articolo 5 – Procedure di selezione e formazione della graduatoria 5
Articolo 6 – Contributo iscrizione corso e modalità di pagamento 5
Articolo 7 – Immatricolazione 6
Articolo 8 – Rinuncia agli studi 6
Articolo 9 – Informazioni e recapiti 7
Articolo 10 – Trattamento dati personali 7

Riepilogo Informazioni Utili

Scadenza Bando (iscrizione alla selezione):	**15 febbraio 2027**
Data Selezione:	**22 febbraio 2027**
Data Pubblicazione della graduatoria:	**11 marzo 2027** le graduatorie sono consultabili sul sito www.unibo.it/Portale/Guida/StudentiOnline inserendo il nome utente e la password
Periodo di immatricolazione:	dal **11 marzo 2027** al **25 marzo 2027**
Posti disponibili:	minimo 37 massimo 100
Costi:	quota di partecipazione alla selezione: **€ 10,00** (contributo per prestazioni amministrative non rimborsabile) contributo totale **€ 870,00** da pagare in un'unica rata al momento dell'immatricolazione Sono previste quote di iscrizione ridotte, pari a **€ 550,00,** per i partecipanti che abbiano già frequentato e/o che siano attualmente iscritti al Master di II livello in "Medicina comportamentale degli animali da compagnia: diagnosi, terapia e riabilitazione" dell'Università di Bologna.
Sede amministrativa:	Bologna
Sede di svolgimento:	DIMEVET - Via Tolara di Sopra N° 50 Ozzano dell'Emilia
Per informazioni di carattere amministrativo	Contattare arin.studentialtaformazione@unibo.it
Per informazioni di carattere scientifico-didattico	Dott.ssa Michela Mattioli - michela.mattioli3@unibo.it
Allegati	istruzioni operative reperibili nella sezione ALLEGATI della scheda del Corso

Dal 1° gennaio 2012 sono entrate in vigore norme che riguardano la validità e l'utilizzo dei certificati nella Pubblica Amministrazione e che vietano alla Pubblica Amministrazione di accettare e richiedere certificati contenenti informazioni già in possesso della Pubblica amministrazione italiana; saranno quindi accettate solo le autocertificazioni. Tali disposizioni non si applicano a certificati che contengano informazioni non in possesso della Pubblica amministrazione italiana (es. dichiarazione di valore per titoli acquisiti all'estero).

Articolo 1 – Informazioni di carattere generale

1. L'Alma Mater Studiorum Università di Bologna, sede amministrativa di Bologna, ai sensi del Decreto 22 ottobre 2004, n. 270 del Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, attiva, per l'anno accademico 2026-2027, il Corso Universitario di Formazione Permanente in "DALLA CURA ALLA CONVERSAZIONE: BENESSERE PROFESSIONALE E COMUNICAZIONE STRATEGICA NELLA MEDICINA VETERINARIA - Strategie comunicative per ridurre conflitti, stress e carico emotivo".

2. Il corso è attivato su proposta del Dipartimento di Scienze Mediche Veterinarie (DIMEVET) e in collaborazione con Fondazione Alma Mater (FAM).

3. Il corso di durata trimestrale, è erogato in lingua italiana, rilascia 15 crediti formativi universitari (CFU) e ha come obiettivo quello di La comunicazione efficace rappresenta una pietra miliare nell'erogazione di cure veterinarie di qualità. Nel contesto odierno, caratterizzato da una crescente consapevolezza dei proprietari di animali e dalla complessità delle opzioni diagnostiche e terapeutiche, la capacità di instaurare un dialogo chiaro, empatico e costruttivo non è più solo una competenza aggiuntiva, ma un requisito fondamentale per ogni professionista veterinario. Questo corso si propone di colmare le lacune comunicative e di fornire strumenti pratici per affrontare le sfide quotidiane, migliorando non solo l'esperienza del proprietario, ma anche l'efficacia delle cure e la soddisfazione professionale. Gli obiettivi del corso di comunicazione in ambito veterinario sono stati pensati per fornire ai partecipanti le competenze necessarie per migliorare la loro capacità di interazione con clienti, colleghi e altri professionisti del settore. Attraverso l'apprendimento di tecniche di comunicazione efficace, gestione delle situazioni difficili, empatia e ascolto attivo, i partecipanti saranno in grado di creare un ambiente di lavoro armonioso e collaborativo, garantendo un'assistenza ottimale agli animali. Le finalità del corso nello specifico sono: - Migliorare le competenze comunicative: aiutare i partecipanti a sviluppare abilità di comunicazione efficace con clienti, colleghi e altri professionisti del settore. - Gestione delle situazioni difficili: fornire strumenti e tecniche per affrontare conversazioni difficili, come comunicare cattive notizie o gestire clienti insoddisfatti. - Empatia e ascolto attivo: promuovere l'importanza dell'empatia e dell'ascolto attivo per comprendere meglio le esigenze e le preoccupazioni dei clienti. - Comunicazione non verbale: insegnare ai partecipanti a riconoscere, interpretare e utilizzare la comunicazione non verbale per migliorare l'interazione con gli animali ed i loro proprietari. -Educazione del cliente: formare i partecipanti su come educare i clienti riguardo alla cura degli animali, alle procedure veterinarie e alla prevenzione delle malattie. - Collaborazione interprofessionale: sottolineare l'importanza della comunicazione efficace tra diversi professionisti del settore veterinario per garantire un'assistenza ottimale agli animali. - Riconoscere i fattori di stress specifici della professione veterinaria: sviluppare consapevolezza delle principali fonti di pressione emotiva e cognitiva (relazione con i clienti, gestione dell'incertezza clinica, carico decisionale, lavoro di équipe, lutto e fine vita). - Comprendere il ruolo della comunicazione nel benessere professionale: analizzare come stili comunicativi diversi influenzino la qualità della relazione con clienti e colleghi, il carico emotivo percepito e la soddisfazione professionale. - Sviluppare competenze di comunicazione empatica e assertiva: allenare strategie comunicative che favoriscono chiarezza, ascolto attivo, gestione dei conflitti e negoziazione, riducendo il rischio di incomprensioni e tensioni relazionali. - Potenziare la capacità di riconoscere e regolare le proprie emozioni: acquisire strumenti di autoregolazione emotiva utili nelle situazioni cliniche ad alta intensità (urgenze, decisioni difficili, interazioni con clienti in difficoltà). - Applicare tecniche di gestione dello stress e prevenzione del burnout: integrare pratiche

basate su evidenze (micro-pause, grounding, ristrutturazione cognitiva, confini professionali) per sostenere il benessere psicologico nel lavoro quotidiano. - Promuovere una cultura di supporto e collaborazione nel team veterinario: riconoscere dinamiche di gruppo, ruoli, responsabilità e modalità di comunicazione interna che favoriscono un clima di lavoro sano e sostenibile. - Sviluppare un piano personale di benessere professionale: guidare i partecipanti nella definizione di strategie individuali e realistiche per mantenere equilibrio, motivazione e senso di efficacia nel lungo periodo.

4. Il Corso di Formazione Permanente è un corso post lauream a numero chiuso.
   Il mancato raggiungimento del numero di iscritti alla selezione non consente lo svolgimento della procedura di selezione.
   Il mancato raggiungimento del numero minimo di immatricolati, o la mancanza del budget minimo di fattibilità, non consentono l'attivazione del corso e si avvia le procedure per il rimborso della rata di iscrizione (esclusa l'imposta relativa al bollo).
   Non è mai previsto il rimborso della quota di partecipazione alla selezione (10,00 euro), nemmeno in caso di mancato svolgimento della procedura di selezione.

5. Per conseguire il corso e acquisire i relativi CFU lo studente deve:
   - essere in regola col pagamento della rata unica di iscrizione,
   - aver raggiunto la percentuale minima di frequenza obbligatoria (80 % delle attività d'aula),
   - aver superato la prova finale con almeno 18 punti su 30 o conseguendo l'idoneità.

6. Non è possibile per alcun motivo chiedere il trasferimento da un corso universitario di formazione permanente ad un altro, né a qualunque altro corso proposto dall'Ateneo.

Articolo 2 – Requisiti di ammissione

1. Il corso è riservato ai candidati che, alla scadenza delle immatricolazioni 25 marzo 2027, siano in possesso dei seguenti titoli e requisiti di accesso:

   - Lauree Magistrali conseguite ai sensi del DM 270/04 (o lauree di secondo ciclo eventualmente conseguite ai sensi degli ordinamenti previgenti DM 509/99 e Vecchio Ordinamento) nei seguenti ambiti disciplinari/classi di laurea: LM42 - Medicina Veterinaria;

   - Lauree Magistrali conseguite all'estero negli ambiti disciplinari su indicati e ritenute valide ai fini dell'ammissione al corso.

   - Iscrizione all'Ordine dei Medici Veterinari. Potranno iscriversi anche laureati in Medicina Veterinaria da non più di 12 mesi non iscritti all'Albo Professionale dei Medici Veterinari

   - Diploma quinquennale + comprovata esperienza professionale di almeno 3 anni nell'ambito di: -Tecnici veterinari: Personale di supporto che lavora a stretto contatto con i veterinari e i clienti, e che può beneficiare di una formazione avanzata in comunicazione. - Assistenti veterinari: personale che assiste nelle operazioni quotidiane della clinica veterinaria e che necessita di competenze comunicative per gestire le interazioni con i clienti. - Studenti di Medicina Veterinaria: futuri professionisti che stanno completando la loro formazione e che possono trarre vantaggio dall'apprendimento di tecniche di comunicazione prima di entrare nel mondo del lavoro. - Manager di cliniche veterinarie: responsabili della gestione delle cliniche che devono comunicare efficacemente con il personale, i clienti e altri stakeholder. - Educatori e istruttori cinofili: professionisti che si occupano della formazione continua nel settore. - Personale amministrativo di cliniche ed ambulatori che svolga incarichi di segreteria, front office, receptionist, ecc.

2. I candidati che accedono al corso con un **titolo di studio conseguito all'estero** devono produrre la Dichiarazione di Valore unitamente al titolo di studio, e relativo transcript accademico, tradotti e legalizzati (la traduzione non è necessaria per titoli di studio in inglese, francese o spagnolo).
   Per i soli titoli accademici rilasciati da Istituti di Paesi aderenti allo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (Bologna Process), la Dichiarazione di Valore può essere sostituita dal Diploma Supplement rilasciato dall'università competente e redatto secondo il modello della Commissione Europea.
   Per maggiori informazioni su "Dichiarazione di valore, traduzione e legalizzazione" consultare la pagina Unibo https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/dichiarazione-di-valore-traduzione-e-legalizzazione

3. Il candidato che al momento dell'iscrizione alla selezione non sia ancora in possesso dei titoli e dei requisiti richiesti, è ammesso a sostenere le selezioni con riserva e, in caso di esito positivo, potrà immatricolarsi solo dopo aver inviato a arin.studentialtaformazione@unibo.it l'evidenza del conseguimento dei titoli e dei requisiti necessari. Non possono procedere all'immatricolazione i candidati che, pur avendo superato le selezioni, conseguano i titoli e i requisiti di ammissione oltre il termine previsto per le immatricolazioni.

4. È consentita la partecipazione di uditori il cui numero non può comunque essere superiore al 20% degli studenti iscritti. Gli interessati devono segnalare la propria volontà direttamente alla segreteria didattica del corso che avrà cura di comunicare l'accoglimento della richiesta nonché i tempi e le modalità di iscrizione e di pagamento della quota di partecipazione. Il contributo richiesto agli uditori è di 655,00 Euro (rata unica da pagare al momento dell'iscrizione). L'uditore non sostiene l'esame finale, non ha obbligo di frequenza, non acquisisce CFU. La segreteria didattica rilascia all'uditore un attestato di frequenza che riporta le ore effettivamente svolte.

5. Sono previsti due posti in sovrannumero riservati a personale tecnico amministrativo e CEL dell'Alma Mater Studiorum, con esonero dal pagamento del contributo di iscrizione al netto degli oneri fissi. Preferibilmente prima dell'iscrizione alla selezione, gli interessati devono compilare il modulo presente nella pagina intranet Unibo Intranet - Misure per la partecipazione a iniziative di alta formazione riconosciute dall'Università di Bologna per tecnici amministrativi e CEL
   Apos comunicherà l'esito della valutazione, sia positivo che negativo, direttamente al richiedente. Per ulteriori informazioni contattare: apos.master-ta@unibo.it

Articolo 3 – Iscrizione alla selezione e documenti da produrre

1. L'iscrizione alla selezione deve essere effettuata online entro le ore 23:59 del giorno **15 febbraio 2027** collegandosi al sito www.unibo.it/Portale/Guida/StudentiOnline

2. Le modalità per l'iscrizione alla selezione e il pagamento della quota di 10,00 euro sono riportate nelle istruzioni operative reperibili nella sezione ALLEGATI della scheda del Corso.
   Il mancato pagamento della quota di partecipazione alla selezione (10,00 euro) comporta l'esclusione dal concorso.

3. I documenti richiesti per la selezione sono indicati nelle istruzioni operative **a cui si aggiungono i documenti specifici di seguito elencati**:
   a) Curriculum Vitae;
   b) Scheda con elenco dei titoli posseduti, obbligatoriamente firmata, allegata al presente bando;
   c) Iscrizione all'Ordine dei Medici Veterinari, ove posseduta;
   d) Fotografia di riconoscimento;
   e) Certificazione della comprovata esperienza da oltre 3 anni nell'ambito di: -tecnici veterinari: personale di supporto che lavora a stretto contatto con i veterinari e i clienti, e che può beneficiare di una formazione

avanzata in comunicazione. - Assistenti veterinari: personale che assiste nelle operazioni quotidiane della clinica veterinaria e che necessita di competenze comunicative per gestire le interazioni con i clienti. - Studenti di Medicina Veterinaria: futuri professionisti che stanno completando la loro formazione e che possono trarre vantaggio dall'apprendimento di tecniche di comunicazione prima di entrare nel mondo del lavoro. - Manager di cliniche veterinarie: responsabili della gestione delle cliniche che devono comunicare efficacemente con il personale, i clienti e altri stakeholder. - Educatori e istruttori cinofili: professionisti che si occupano della formazione continua nel settore. - Personale amministrativo di cliniche ed ambulatori che svolga incarichi di segreteria, front office, receptionist, ecc.

f) Indicazione relativa alla precedente o attuale iscrizione al Master in "Medicina comportamentale degli animali da compagnia: diagnosi, terapia e riabilitazione" dell'Università di Bologna, ai fini dell'eventuale applicazione della riduzione della quota di iscrizione, mediante compilazione dell'apposito modulo allegato al presente bando.

4. Con riferimento al punto 3 del presente articolo, si ricorda che i candidati con titolo di studio conseguito all'estero devono produrre la documentazione richiamata all'Articolo 2 punto 2 del presente bando. In caso di superamento della selezione il candidato è tenuto ad esibire la documentazione in originale.

Articolo 4 – Altre informazioni inerenti l'ammissione al concorso e la consegna dei documenti

1. L'Università di Bologna non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito da parte del candidato oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nell'iscrizione online, né per eventuali disguidi imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o a forza maggiore.

2. Tutti i candidati sono ammessi alla prova d'esame con riserva: l'Università di Bologna provvederà successivamente a escludere i candidati che non siano risultati in possesso dei titoli di ammissione previsti dal presente bando.

3. Nel caso in cui, dalla documentazione presentata dal candidato, risultino dichiarazioni false o mendaci, rilevanti ai fini dell'immatricolazione, ferme restando le sanzioni penali di cui all'art. 76 del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, lo stesso candidato, decade dal diritto all'immatricolazione e non ha diritto ad alcun rimborso per le tasse pagate. Eventuali dichiarazioni false o mendaci comportano l'esposizione all'azione di risarcimento danni da parte di contro interessati.

Articolo 5 – Procedure di selezione e formazione della graduatoria

1. L'ammissione al corso è subordinata al superamento della selezione titoli.
   Il punteggio massimo attribuibile dalla Commissione giudicatrice è di 30 punti.
   Il punteggio minimo per conseguire l'idoneità è fissato in 18/30.

2. La Commissione Giudicatrice è nominata dal Direttore del corso.
   Il Responsabile del procedimento di selezione è individuato nella persona del Direttore del corso.

3. Sono ammessi al corso i candidati idonei che, in relazione al numero dei posti disponibili, si sono collocati in posizione utile nella graduatoria compilata sulla base del punteggio complessivo riportato.
   In caso di ex-aequo precede chi ha ottenuto il punteggio più alto nel titolo relativo alle esperienze professionali in caso di ulteriore parità, precede il candidato anagraficamente più giovane di età.

Articolo 6 – Contributo iscrizione corso e modalità di pagamento

1. Il contributo richiesto agli studenti è di **870,00 euro** da pagare in un'unica rata al momento dell'immatricolazione. Sono previste quote di iscrizione ridotte, pari a **550,00 euro**, per i partecipanti che abbiano già frequentato e/o che siano attualmente iscritti al Master di II livello in "Medicina comportamentale degli animali da compagnia: diagnosi, terapia e riabilitazione" dell'Università di Bologna.

2. I pagamenti devono essere effettuati attraverso le modalità disponibili in Studenti Online www.studenti.unibo.it.

3. Il costo di iscrizione può essere sostenuto da soggetti terzi (Enti pubblici, Fondazioni, Aziende, etc.). In tale ipotesi è necessario che il candidato richieda tempestivamente a arin.studentialtaformazione@unibo.it il modello di *lettera di intenti nominale* con cui il soggetto terzo formalizza l'impegno e lo trasmette entro la data di inizio delle immatricolazioni.
   A fronte del pagamento pervenuto l'Ateneo rilascia una nota contabile esclusa dall'applicazione dell'IVA ai sensi degli articoli 1 e 4 del DPR 633/1972 e successive modificazioni.

Articolo 7 – Immatricolazione

1. L'immatricolazione deve essere effettuata entro il termine perentorio del 25 marzo 2027 collegandosi al sito www.unibo.it/Portale/Guida/StudentiOnline

2. Le modalità per l'immatricolazione online sono riportate nelle istruzioni operative. L'immatricolazione è subordinata al pagamento della rata di iscrizione.

3. Con riferimento al punto 3 del presente articolo, i cittadini non-UE devono produrre:

   - il visto per motivi di studio (Post Laurea) e la ricevuta attestante l'avvenuta richiesta del permesso di soggiorno per motivi di studio
     oppure
   - il permesso di soggiorno che consenta l'equiparazione, ai sensi dell'art. 39 comma 5 TU Immigrazione (è consentita l'immatricolazione al corso universitario ai cittadini non-UE in possesso di un permesso UE per soggiornanti di lungo periodo - ex Carta di Soggiorno - o di un permesso di soggiorno per: lavoro subordinato, autonomo o investitori; motivi familiari; asilo politico, protezione sussidiaria; motivi religiosi).

   Per coloro che siano in possesso di un permesso di soggiorno per motivi di studio da almeno un anno, si precisa che questo deve rientrare nella tipologia dei permessi rinnovabili (es. un permesso per studio rilasciato per un corso di lingua italiana non è rinnovabile) e, per poter essere rinnovato, deve essere posseduto unitamente al titolo di studio italiano per il quale è stato rilasciato.

   Per ulteriori dettagli si rimanda alla pagina Unibo https://www.unibo.it/it/didattica/master/informazioni-sui-master/informazioni-per-gli-studenti-internazionali

4. I candidati che decidono di non procedere all'immatricolazione pur avendo sostenuto e superato la selezione, devono darne immediata comunicazione a arin.studentialtaformazione@unibo.it.

Articolo 8 – Rinuncia agli studi

1. Gli studenti che, dopo aver versato la rata di iscrizione, decidono di ritirarsi o rinunciare alla partecipazione al corso non hanno diritto al rimborso delle quote versate per alcun motivo.

La rinuncia agli studi è un atto formale e irrevocabile con il quale si decide di chiudere la propria carriera universitaria. La comunicazione della rinuncia deve pervenire a arin.studentialtaformazione@unibo.it dalla casella di posta istituzionale dello studente.

2. Per gli studenti non-UE la rinuncia agli studi determina il venir meno dei requisiti richiesti per il soggiorno nel territorio italiano.

Articolo 9 – Informazioni e recapiti

1. Le *informazioni di carattere scientifico e didattico* (programma, calendario, esami, informazioni sullo stage/tirocinio curriculare o sul project work, etc.) possono essere richieste alla segreteria didattica (Dott.ssa Michela Mattioli - michela.mattioli3@unibo.it **-** 347 970 3625).

2. Le *informazioni di carattere amministrativo* possono essere richieste a arin.studentialtaformazione@unibo.it

3. Le uniche fonti ufficiali di informazioni, oltre al presente bando di concorso, sono le comunicazioni pubblicate sul Portale dell'Università di Bologna www.unibo.it

4. La responsabile del procedimento è la Responsabile del Settore Alta formazione, formazione permanente e formazione co-progettata con Enti esterni dell'Area Innovazione, Dott.ssa Alessandra Marchi.

Articolo 10 – Trattamento dati personali

1. I dati personali forniti dai richiedenti saranno trattati dall'Università di Bologna conformemente alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679.

   Il conferimento dei dati personali indicati nel presente bando di concorso e nella modulistica allegata è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura e di ogni operazione consequenziale.

   L'Università può altresì trattare i dati personali dei richiedenti al fine di elaborare o fornire al MUR dati statistici o per favorire l'analisi e il miglioramento delle attività e dei servizi di didattica, per attività di ricerca e per le attività connesse al diritto allo studio. I dati personali conferiti nella procedura StudentiOnline potranno inoltre essere trattati dall'Ateneo per i fini istituzionali dell'ente stesso, indicati, a titolo esemplificativo, nell'art. 4 del Decreto Rettorale 271/2009. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

   1. titolare del trattamento dei dati è l'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna con sede in via Zamboni, 33 – 40126 – Bologna;
   2. responsabile del trattamento dei dati è la Dirigente dell'Area Innovazione (Dott.ssa Antonella Munna – Via Zamboni, 33 – 40126 – Bologna).

   L'elenco completo e aggiornato dei Responsabili è disponibile scrivendo all'indirizzo privacy@unibo.it o rivolgendosi al suddetto Responsabile del trattamento. Le procedure per il trattamento dei dati personali sono disponibili nell'informativa pubblicata sul Portale d'Ateneo (https://www.unibo.it/it/ateneo/privacy-e-note-legali/privacy/).

Firmato Digitalmente

Bologna, _____

La Dirigente
(*Dott.ssa Antonella Munna*)