

IN EVIDENZA

Migliorare le competenze relazionali e ridurre lo stress

Giornata di studio

La comunicazione gentile: l'armonia delle relazioni tra colleghi e cittadini

Strumenti e buone pratiche per
migliorare rapporti con i
collaboratori e con l'utenza esterna

EDIZIONI DISPONIBILI

DURATA (6 ORE)

9.15 - 13.00 / 14.00 - 16.30

Destinatari

Dirigenti della Pubblica Amministrazione con responsabilità di pianificazione e coordinazione della comunicazione, Responsabili e operatori URP, Uffici stampa, Responsabili comunicazione istituzionale

Obiettivi & Programma

Premessa: Sapersi mostrare disponibili verso il prossimo è uno degli indicatori di benessere organizzativo menzionati nella *Direttiva della Funzione Pubblica del 2004*, che invita il personale a intrattenere rapporti collaborativi sia nell'ambiente di lavoro sia nei confronti degli utenti dei servizi erogati.

La gentilezza fa curriculum, ovvero rappresenta come già da tempo evidenziato dal *World Kindness Movement*, un movimento che promuove la gentilezza in tutto il mondo e a tutti i livelli, una competenza sempre più ricercata in ogni tipo di organizzazione, sia pubblica che privata.

Il canale principale per diffondere la gentilezza e creare una società collaborativa è la qualità del servizio erogato, la coerenza tra le piccole azioni compiute dal personale e l'immagine aziendale che si vuole trasmettere all'esterno.

Nella giornata formativa si intendono condividere strumenti e buone pratiche improntate sulla comunicazione gentile, ovvero l'insieme di competenze relazionali necessarie per migliorare la qualità dei

rapporti tra colleghi e cittadini, promuovere valori e pratiche positive, ridurre il livello di stress nell'ambiente di lavoro e facilitare un dialogo più costruttivo tra le parti.

Obiettivi:

- **Assumere consapevolezza del proprio stile comunicativo** e dell'incidenza sull'impatto relazionale con colleghi e utenti dei servizi
- **Favorire lo sviluppo di un atteggiamento non giudicante** rispetto ai propri pensieri e azioni
- **Acquisire maggiore consapevolezza rispetto all'influenza delle proprie emozioni** sui comportamenti agiti nel contesto di lavoro
- **Rinforzare il senso di appartenenza, lo spirito di squadra e promuovere il benessere organizzativo.**

Argomenti

- La comunicazione empatica: farsi capire comprendendo i bisogni
- L'Abc delle relazioni gentili: salutare, ringraziare, scusarsi, chiedere una cortesia
- La gestione ecologica delle conflittualità sul lavoro e con i clienti
- La leadership gentile: ottenere rispetto con autorevolezza rinunciando all'autorità
- Fronteggiare le criticità che inquinano il dialogo: lamenti, polemiche, malintesi
- Il principio di reciprocità di R. Cialdini e il modello del conto corrente emozionale
- Buone pratiche di gentilezza: la comunicazione non violenta di M. Rosemberg
- Gentilezza e Social Network: il manifesto della comunicazione non ostile
- Ascolto attivo e critica costruttiva: la gestione assertiva delle obiezioni

Il corso è fortemente interattivo e alterna attività teoriche a quelle pratiche impostate sulle attività esperienziali individuali e di gruppo.

La docenza frontale persegue lo scopo di fornire contenuti di riferimento utili a creare un terreno comune di comunicazione per le esercitazioni che saranno proposte per facilitare l'attivazione dei singoli e del gruppo favorendo l'interazione tra i partecipanti nei lavori sui casi proposti.



Al servizio degli Enti Pubblici

Scheda di adesione

(da compilare ed inviare per email all'indirizzo adesioni@formel.it o per fax al numero 0923 526204)

TITOLO DEL CORSO: La comunicazione gentile: l'armonia delle relazioni tra colleghi e cittadini

- Non abbonato**
 Abbonato attività formativa (prezzo stabilito in fase di abbonamento)
 Ente abbonato al portale Paefficace (Sconto del 15% sul prezzo di ~~400,00€~~ a 340,00€)

INTESTAZIONE ENTE: **Ente Pubblico** **Società/Altro** **Privato**

CHIEDE DI FAR PARTECIPARE:

Partecipante Sig. _____

Ruolo ricoperto e qualifica _____

Tel./Cell. _____ **Cod. Fiscale** _____ **E-mail** _____

Partecipante Sig. _____

Ruolo ricoperto e qualifica _____

Tel./Cell. _____ **Cod. Fiscale** _____ **E-mail** _____

INTESTARE FATTURA A Ente: _____

Indirizzo _____

C.A.P. _____ **Località** _____ **Prov** _____

Partita IVA / Codice Fiscale: _____

Telefono _____ / _____ **E-mail:** _____

Determina o buono d'ordine n° _____ Importo complessivo € _____

Impegno di spesa n° _____ Importo complessivo € _____

CIG: _____ **Codice univoco:** _____

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa disponibile su www.formel.it sul trattamento dei dati personali e le informazioni di cui all'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 e dell'art. 15 dello stesso, e in merito al trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa e al trattamento dei dati personali inerenti la registrazione di immagini, audio e video durante la formazione in e-learning per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa:

SI - (si esprime consenso) NO - (non si esprime consenso)

Si precisa che in caso di diniego del consenso non potrebbero essere erogati, in tutto o in parte, i servizi o i corsi richiesti.

Codice Promozionale _____ **Note** _____

Data _____ **Firma e Timbro** _____