

## Corsi INPS Valore P.A. 2018 TOSCANA

soggetto proponente LUMSA - Libera Università Maria SS. Assunta  
in collaborazione con Formel srl



### La comunicazione efficace:

Come valorizzare e migliorare le attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

### Programma

#### Contenuti Formativi

#### 1° MODULO: Lo specialista della comunicazione istituzionale e la comunicazione pubblica efficace

##### Premessa

Nel quadro dei processi di profonda innovazione del lavoro pubblico, si ritiene opportuno valorizzare e migliorare le attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni partendo dalle più recenti ricerche a livello internazionale sullo sviluppo dell'"azienda positiva".

Verranno affrontate le recenti novità definite dai nuovi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro relativo al personale del comparto funzioni locali e centrali per il triennio 2016-2018, all'interno dei quali viene istituito il profilo professionale dello "Specialista della Comunicazione istituzionale" e dello "Specialista nei rapporti con i media, giornalista pubblico". Questo percorso intende offrire gli strumenti utili affinché gli "specialisti" della comunicazione all'interno della pubblica amministrazione possano svolgere le funzioni connesse al loro ruolo, secondo quanto previsto dal CCNL.

Partendo da un focus sugli elementi imprescindibili affinché un comunicatore si possa definire efficace, si passerà ad un'analisi degli elementi tipici della comunicazione all'interno della pubblica amministrazione, in relazione a obiettivi, destinatari, risorse e strumenti a disposizione, con l'obiettivo di dotare lo specialista della comunicazione di processi e tecniche concrete e utili nell'assolvimento del suo ruolo.

#### ARGOMENTI

- Elementi di comunicazione efficace
- Il comunicatore efficace e i suoi strumenti
- Il modello di comunicatore positivo
- I tratti personali per diffondere ottimismo nel contesto del "clima organizzativo" – le ultime ricerche internazionali
- L'ascolto attivo e la flessibilità relazionale
- La definizione dei destinatari della comunicazione e dei loro fabbisogni
- L'identificazione degli obiettivi dell'amministrazione Quali valori trasmettere?
- Le fasi comunicative legate ad obiettivi: analisi - intervento - gestione delle resistenze
- Definizione di una strategia di comunicazione e scelta dei contenuti
- Processi e procedure di comunicazione interna ed esterna L'importanza del front office
- Coordinamento delle risorse e degli strumenti destinati alla comunicazione
- Esempi di comunicazione non-efficace: analisi di situazioni problematiche e focalizzazione sugli elementi chiave
- La scelta della tecnica più adeguata alla tipologia di problema
- Il ruolo e le funzioni dello specialista della comunicazione istituzionale
- Analisi dei risultati

#### Project work – Esempi di comunicazione efficace-non efficace

In un ambiente di condivisione di esperienze tra esperti della comunicazione, verranno analizzati casi, sottoposti dal trainer o dagli stessi partecipanti, di buona comunicazione da cui trarre elementi importanti per il proprio lavoro; oppure casi di comunicazione in cui non si è raggiunto l'obiettivo in quanto, ad esempio, la strategia comunicativa utilizzata non era adeguata rispetto ai destinatari che si volevano raggiungere. Sarà occasione per ripassare e consolidare gli elementi imprescindibili per rendere efficace una comunicazione.

#### 2° MODULO: Persuadere attraverso la comunicazione, le tecniche di Public Speaking

##### Premessa

### Note organizzative

Corso 2° livello (Tipo A)

Durata **40 ore**  
Modalità **FAD**

**CORSO SOSPESO**

#### Sede corso

**Firenze - Grand Hotel Minerva**  
**Piazza di Santa Maria Novella, 16**

[VISUALIZZA MAPPA »](#)

#### Date di svolgimento

22 Febbraio 2019

#### Sede corso

**Firenze - Grand Hotel Adriatico (Stazione Santa Maria Novella)**  
**Via Maso Finiguerra, 9**

[VISUALIZZA MAPPA »](#)

#### Date di svolgimento

27 Febbraio 2019

Costruito sulle solide basi della retorica classica, il percorso formativo si caratterizza per il suo assetto fortemente pratico e concreto, affinché tutti i partecipanti, indipendentemente dalla loro esperienza professionale, siano in grado di esercitare e di approfondire le loro capacità relative alla redazione e all'esposizione di un discorso persuasivo. Saranno quindi affrontate le tecniche di comunicazione più opportune per presentarlo in pubblico, analizzando la molteplicità e la complessità dei canali di trasmissione che la tecnologia mette a nostra disposizione.

### ARGOMENTI

- Le competenze professionali dello Specialista della Comunicazione istituzionale e la sua immagine pubblica
- Gli assiomi della comunicazione umana
- La trasmissione del messaggio
- Caratteristiche e struttura del discorso persuasivo
- I 5 canoni della persuasione secondo Cicerone
- I "valori" dell'uditorio
- Il "luogo comune" e lo "slogan"
- La legge dell'iceberg
- Il titolo efficace per il discorso persuasivo
- La costruzione delle "proposte"
- Il parlare per immagini
- Le tecniche comunicative
- Gli strumenti di supporto
- Ethos. Logos. Pathos
- La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale
- L'utilizzo della "pausa" come strumento retorico
- Consigli per l'eloquio
- Consigli sull'uso della voce e sul contatto visivo
- La gestualità e gli errori frequenti nella postura
- La gestione dello stress
- Le interazioni con il pubblico
- Governare efficacemente le situazioni critiche
- Gli errori da evitare

#### Project work – L'esposizione di un discorso

Durante la seconda parte del modulo formativo verrà proposta un'esercitazione in cui ognuno dei partecipanti sarà invitato ad esporre una breve relazione in plenaria, a cui farà seguito un lavoro di individuazione delle principali caratteristiche su cui far leva per ottenere il massimo della prestazione e progettare un piano di miglioramento individuale. Obiettivo dell'esercitazione è quello di render conto del modo in cui ognuno manifesta soggettivamente la propria dimensione espositiva, alla ricerca di quella soggettività espositiva che rende efficace l'evento comunicativo.

### 3° MODULO: Comunicazione sul web, L'Amministrazione trasparente

#### Premessa

Tra le funzioni dello specialista della comunicazione istituzionale c'è l'attuazione di processi di gestione dei siti internet, nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni di materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Amministrazione e del loro funzionamento. Il D.Lgs. 97/2016 ha apportato numerosi cambiamenti alla normativa sulla trasparenza determinando trasformazioni sia nell'assetto organizzativo sia nelle attività dei responsabili ed incaricati che, durante l'anno, con frequenze tempestive, periodiche ed in alcuni casi giornaliere, devono organizzare, gestire, alimentare ed aggiornare i molteplici contenuti obbligatori presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito dell'Ente.

In tale contesto fortemente dinamico ed innovativo – a tutela dell'intera struttura coinvolta – diventa necessario organizzare efficientemente il processo di cambiamento fornendo indicazioni pragmatiche operative ritenute indispensabili per gestire gli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dal D.Lgs. 33/2013 e dalle Delibere ANAC nonché conoscere standard e formati open richiesti ed adottati oramai da molte Amministrazioni.

Gli obiettivi del corso - dopo aver introdotto il software libero e gli standard riconosciuti dalla normativa di riferimento – si possono quindi sintetizzare in tre aspetti:

- Fornire al Responsabile ed alle principali figure coinvolte le corrette modalità gestionali ed operative necessarie per organizzare efficientemente il processo di cambiamento;
- affrontare in chiave pragmatico-operativa le principali fasi inerenti gli adempimenti previsti dalle delibere ANAC n.1310/2016, n.236/2017, n.1134/2017 nonché della recente Delibera n.141/2018 sia dal punto di vista dell'amministrazione sia dal punto di vista del "valutatore" (Organismo Indipendente di Valutazione) frutto dell'esperienza del docente;
- Responsabilizzare gli attori coinvolti.

### ARGOMENTI

- Software libero
- Trasparenza e diritto alla conoscibilità
- Delibere ANAC n.1310/2016, n.236/2017, n.1134/2017 nonché la recentissima delibera ANAC n.141 del 21 febbraio 2018 (nuova albertatura, criteri, predisposizione e attestazioni previste, monitoraggio)
- Formati standard
- Revisione siti web dei partecipanti (confronto e soluzioni pratiche)

#### Project work – Il Sito Internet Trasparente

In linea con gli aspetti pragmatico operativi finalizzati al problem solving, l'ultima parte del corso sarà dedicata

#### Sede corso

📍 **Firenze - Hotel Londra**  
(Stazione Santa Maria Novella)  
Via Jacopo da Diacceto  
16/20

[VISUALIZZA MAPPA »](#)

#### Date di svolgimento

12 Marzo 2019  
22 Marzo 2019

#### Sede corso

📍 **Firenze - Grand Hotel Minerva**  
Piazza di Santa Maria Novella, 16

[VISUALIZZA MAPPA »](#)

#### Date di svolgimento

03 Aprile 2019

Le date potrebbero subire variazioni



Regione **Toscana**



**Referente Didattico:**  
Giambattista Zanon



**Direttore Didattico:**  
Patrizia Bertini  
Malgarini

- [Metodologie »](#)
- [Didattica »](#)
- [Logistica »](#)

#### Contatti



+39 02 626 907 10



[email protected]

#### Condividi



Stampa



Scarica programma  
in pdf



all'analisi della sezione "Amministrazione Trasparente" di alcune Amministrazioni (attraverso piccoli gruppi mediante dispositivi mobili o PC portatili collegati ad Internet) confrontando le differenti "realità", focalizzando l'attenzione sui punti di forza/debolezza, proponendo criteri e modalità tecnico/organizzative ed in particolare soluzioni ed accorgimenti necessari per ottimizzare efficacemente gli obblighi di pubblicità e trasparenza.

#### **4° MODULO: Essere Leader di un Team di comunicatori efficaci**

##### **Premessa**

La gestione di dinamiche complesse, legate ai comportamenti umani, richiede metodi e freddezza operativa. Chi guida, deve avere la capacità di analizzare, intervenire e monitorare con metodo e con strategie che diano il senso pragmatico di ciò che accade.

La leadership non è un esercizio teorico, ma il fattore emergente di un sistema che vede in auge comportamenti premianti.

Il vero leader, è, prima di tutto, una persona che guida con l'esempio e con il metodo, stravolgendo il senso del "siate come me", per implementare il più funzionale ed efficace "usate i metodi che vi trasferisco".

L'approccio comportamentale, permette a chi vuole abbracciare questo ruolo di avere degli esempi immediati e premianti a supporto delle attività quotidiane.

Per un gestore, il problem solving e il decision making devono essere delle regole del gioco che non si subiscono ma si gestiscono.

La differenza è sostanziale anche in ragione dei risultati: subire un evento, significa subirne le implicazioni emotive, con ovvi risvolti sugli interventi successivi; gestire un evento, significa analizzarlo sulle sue fonti e sulle sue implicazioni, fare un piano di lavoro che tenga conto di tali elementi e pianificare strategie di monitoraggio e controllo mirate ed efficaci.

#### **ARGOMENTI**

- La consapevolezza di ruolo: condizionamenti e risultati attesi
- Tecniche di comunicazione per la valorizzazione delle competenze personali
- Gestione del gruppo di lavoro
- Gestione dei conflitti
- Negoziazione
- Tecniche di comunicazione persuasiva verbale e scritta
- La gestione delle riunioni
- La comunicazione interna formale (riunioni, e-mail..) e informale (relazioni interpersonali, voci di corridoio..)
- Il passaggio sbagliato delle informazioni
- Come prevenire o correggere gli errori di comunicazione

##### **Project work**

- Esercitazione sulla "leadership archetipale":

In questa fase, ogni partecipante esegue una autovalutazione sulla base di fatti/azioni concrete, rilevando, con il supporto del trainer, il tipo di leadership di cui è portatore istintivamente. Tale esercizio è molto utile per capire quali profili vengono sacrificati e quindi su quali aree di miglioramento dovere intervenire

- Esercitazioni sulla gestione dei conflitti con implementazione dei metodi di mediazione e facilitazione

In questa fase, ogni partecipante si eserciterà, tramite role play, con l'utilizzo delle tecniche di comunicazione implementate durante la formazione. Con il supporto del trainer, ognuno potrà verificare su casi concreti l'estrema efficacia dei metodi di mediazione e facilitazione

#### **5° MODULO: Lo sportello che sorride: La prima immagine dell'Amministrazione L'accento sulle risorse umane**

##### **Premessa**

Lo sportello rappresenta il biglietto da visita dell'Amministrazione, attraverso cui l'Ente ha l'opportunità di trasmettere al cittadino/utente la sua immagine e i suoi valori. Ma quanti sfruttano consapevolmente tale occasione? Quanti, ad esempio, organizzano gli spazi e adeguano le procedure per alleggerire l'attesa ed evitare così che la tensione prenda il sopravvento? Quanti scelgono con cura il colore delle pareti per distendere gli animi in caso di frizioni tra il pubblico e il personale addetto? Quanti, inoltre, prevedono un'uscita di emergenza a favore degli addetti in caso di manifesta conflittualità? Ogni elemento può essere pianificato e studiato con cura, con la consapevolezza che anche il più piccolo dettaglio trasmette un preciso messaggio e, conseguentemente, un'emozione.

Per non parlare del fattore umano. Come sono selezionate le risorse addette al front-office? Queste ultime hanno sviluppato adeguate competenze emotive, accanto a quelle di natura tecnica? Utilizzano quotidianamente le abilità di comunicazione assertiva ed empatica?

Senza dimenticare, infine, il clima organizzativo interno. È incentrato sulla condivisione delle esperienze, in ottica di crescita continua? Gli errori vengono analizzati da tutto il gruppo di lavoro alla ricerca della soluzione migliore? Tra back-office e front-office c'è collaborazione?

La buona notizia è che esistono strumenti e tecniche per facilitare la vita di tutti: operatori, cittadini, utenti. Per impararle e farle diventare patrimonio comune è necessaria tanta curiosità, mista a volontà e costanza. Alcune realtà rappresentano modelli di successo, cui è possibile ispirarsi.

#### **ARGOMENTI**

- Gli elementi imprescindibili per la buona gestione di uno sportello polifunzionale
- Collocazione e articolazione organizzativa dell'Urp/sportello
- Sede, segnaletica, arredi, orari. Parole d'ordine: chiarezza e semplicità
- Il back-office. Organizzazione della redazione, le relazioni con il front-office

- Il front-office. Adeguate risorse umane e ruolo del personale di contatto, stili e comportamenti verso cittadini e utenti. Il decalogo dello "sportellista che sorride": le buone prassi per accogliere il pubblico e per gestire eventuali situazioni critiche

- Servizio di ascolto. Raccolta suggerimenti, segnalazioni e reclami. Gestione delle risposte  
- La banca dati. Raccolta delle informazioni, gestione e aggiornamento

#### Project work – Lo Sportello che sorride

L'attività di Project work pomeridiana si divide in tre fasi:

Fase uno: analisi delle prassi applicate ad un caso di buona gestione di sportelli polifunzionali.

Fase due: confronto con le realtà lavorative dei partecipanti: quali differenze, cosa funziona, cosa è migliorabile.

Fase tre: cosa possiamo fare nel breve e medio periodo per avvicinarsi al modello ideale: la road map del cambiamento.

## Servizi ai partecipanti



Assistenza dedicata  
E-mail e telefonica



Documentazione  
in formato PDF



Attestato giornaliero  
e finale



Docenti esperti e qualificati



Esercitazioni pratico-operative

Gruppo **Formel**  
.com

#### Formel s.r.l

 Sede Legale: Milano  
20124, Via Vitruvio n.43  
 02 62690710

 Sede Amministrativa: Paceco  
91027, Via Drago di ferro n.90

 0923 526400

 0923526204

 [email protected]

#### Mappa del Sito

- > Home Page
- > Metodologie applicative
- > Didattica Corsi
- > Logistica Corsi
- > Cos'è Valore PA
- > Profilo Aziendale
- > Contatti
- > Informativa Privacy