

18 - INDICE DELLA MATERIA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, INTERPERSONALE E SERVIZI DI SEGRETERIA

B449	Organizzazione degli eventi come strumento di comunicazione nella P.A. e nelle Aziende	pag. 2
B483	La Segreteria 5.0: l'ufficio di segreteria a portata di smartphone	pag. 3
F164	Corso di specializzazione in scrittura efficace tradizionale e web	pag. 5
B397	La professionalità degli addetti al front-office	pag. 6
B516	Il cambiamento organizzativo nei comportamenti lavorativi nella P.A.	pag. 7
B415	La gestione manageriale del team di segreteria	pag. 8
B535	La pubblicità nel web e nei social media	pag. 9
F456	Relazione interpersonale, comunicazione e gestione dei conflitti nella vita e nel lavoro	pag. 10
B414	La qualità del servizio di segreteria tra comunicazione, motivazione e stress	pag. 11
B484	Comunicazione interna e organizzazione	pag. 12
B413	Come migliorare i risultati del lavoro d'ufficio	pag. 13

B449

L'organizzazione degli eventi come strumento di comunicazione nella Pubblica Amministrazione e nelle Aziende

DURATA

2 giorni

DATE

7-8 marzo 2019

ORARIO

1° giorno 9-13/14-16,30

2° giorno 9-14

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott. Mauro FACONDO

Esperto di formazione manageriale, marketing e comunicazione, organizzazione eventi e new media

Dott.ssa Flavia TRUPIA

Esperta di tecniche di comunicazione aziendale

OBIETTIVI

L'evento è oggi considerato uno degli strumenti più efficaci della comunicazione istituzionale. Il corso **intende illustrare le modalità e le tecniche per organizzare un evento di successo nella Pubblica Amministrazione** così come in qualsiasi altra azienda. La scelta di comunicare attraverso gli eventi, infatti, è tra le tendenze più attuali nel campo. In un mercato in continua evoluzione, in cui la multimedialità sta cambiando le dinamiche di relazione con i target, gli eventi assumono un ruolo sempre più determinante quale strumento di forte interattività con i pubblici che si intendono raggiungere.

Partendo da un'analisi degli eventi nel loro valore strategico, il seminario fornisce gli strumenti per ideare, progettare e gestire gli eventi di comunicazione nella Pubblica Amministrazione e presenta le metodologie per misurarne l'efficacia.

DESTINATARI

Il seminario è destinato sia a coloro che vogliono lavorare nell'ambito dell'organizzazione degli eventi, sia a coloro che già lavorano in questo campo e vogliono approfondire le problematiche e il confronto tra Pubblica Amministrazione e privato in merito a questo strumento di comunicazione.

PROGRAMMA

L'evento come strumento di comunicazione globale per la P.A. e l'impresa. Il ruolo degli eventi nella comunicazione istituzionale. Definizione del target e mappatura dei fattori influenzanti. **La definizione di event marketing:** la miglior forma aggregante per un'efficace comunicazione istituzionale. Come scegliere un evento in relazione agli obiettivi di comunicazione. Modelli e metodi operativi di gestione degli eventi. La strategia per l'evento e la strategia dell'evento. **La pianificazione di un evento:** dal brainstorming alla realizzazione. Architettura dei contenuti ed impostazione strategica. **Le diverse tipologie di evento:** istituzionali e di prodotto. **Le fasi di preparazione:** dalla creatività alla produzione. Briefing & brainstorming management. Budget e time planning di un evento. Gli eventi nella P.A. Ufficio stampa e comunicazione dell'evento. Intervento e partecipazione dei media all'interno di un evento. **Gli eventi sul territorio:** dal globale al locale. La conoscenza del territorio per il successo di un evento. I bisogni locali relazionati alle strategie globali. Strumenti e tecniche di misurazione dell'efficacia di un evento. **I risultati di un evento:** l'approccio strategico per la misurazione dell'efficacia. Il ruolo della misurazione quale strumento competitivo: "monitoring" e "benchmarking". La definizione degli obiettivi come premessa alla misurazione dell'efficacia. **La valutazione di un evento:** tutti i possibili risultati. Casi reali di eccellenza (Aziende nazionali, Pubblica Amministrazione, Turismo). Esercitazione pratica.

B483

La Segreteria 5.0: l'ufficio di segreteria a portata di smartphone

- NUOVI METODI E STRUMENTI PER FACILITARE IL LAVORO ED ESSERE AL PASSO CON I TEMPI

DURATA

1 giorno

DATA

18 marzo 2019

ORARIO

9-13/14-16,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 250,00 (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott. Mauro FACONDO

Formatore manageriale e consulente in comunicazione, specializzato in strategie sui media digitali

OBIETTIVI

Lo scenario della comunicazione digitale e multimediale si evolve a ritmi molto veloci e offre una vasta gamma di servizi e piattaforme online, strumenti costi molto ridotti (talvolta anche gratuiti), che facilitano il lavoro del personale di segreteria. Attraverso un utilizzo "mirato" e "consapevole" di questi nuovi strumenti oggi disponibili è possibile migliorare l'organizzazione e la produttività di un Ufficio.

Il corso si propone di trasmettere ai partecipanti una conoscenza aggiornata delle soluzioni a disposizione in questo nuovo contesto digitale, fornendo tecniche e strumenti pratici per ottimizzare la gestione del lavoro di segreteria. Il programma verrà svolto in modalità di laboratorio, per permettere di verificare di persona gli strumenti illustrati.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a chi lavora, o intende lavorare nei servizi di segreteria, in particolare a: responsabili e addetti di Segreteria, assistenti di direzione, Uffici segreteria di Direzioni generali a tutti i livelli (Ministeri, Istituzioni, Organizzazioni internazionali, Associazioni, Ordini professionali, Aziende e organi di informazione), funzionari interessati alla riorganizzazione di un Ufficio segreteria.

PROGRAMMA

Tecniche e strumenti di ricerca e selezione contenuti sul web e sui social media. Come orientarsi nell'eccesso di informazione online, come filtrare i contenuti e capire le fonti affidabili. La Cassetta degli attrezzi al passo con i tempi: strumenti di ricerca (base e avanzati) a disposizione: piattaforme e app per filtrare le informazioni, creare dei flussi personalizzati e archivarli in vere e proprie rassegne stampa digitali a portata di Smartphone. Le nuove frontiere degli assistenti vocali intelligenti.

Oltre il Power Point: la creazione di contenuti multimediali al passo con i tempi Creazione di immagini, video clip e presentazioni video senza il ricorso di grafici esperti, avvalendosi delle piattaforme esistenti nel web e delle app. Piattaforme per creare in maniera veloce presentazioni multimediali efficaci. Strumenti per creare, condividere e presentare contenuti multimediali e informazioni. Come estrarre l'essenziale da articoli web pieni di immagini e oggetti per e condividere in .pdf (trucchi e app per estrarre solo testo e immagini selezionate, con un click del mouse). Strumenti innovativi per catturare oggetti nello schermo (tecniche screenshot avanzati). Strumenti per registrare lo schermo (su web e su smartphone) creando e montando un video clip (utile per video tutorial, contenuti webinar, briefing, memorizzare video appunti ecc).

Il webinar e la conference call "a portata di smartphone". L'archiviazione dei contenuti Come pianificare, organizzare e gestire conferenze on line, video chiamate, video riunioni e webinar: tecniche e strumenti sia professionali che gratuiti. Siti e App per archiviare contenuti web e multimediali Taccuini di archiviazione 5.0

Strumenti di collaborazione e di incremento della propria produttività. Strumenti 5.0 per il time management e la gestione dell'agenda. Strumenti per redigere liste di attività da svolgere con ripartizione di compiti, attribuzione di priorità e pianificazione delle scadenze. Utilizzo di calendari 5.0 a supporto della pianificazione di impegni. Altre soluzioni innovative a disposizione delle riunioni di lavoro (brainstorming on-line, questionari on line per sondaggi, ecc.).

Ambienti di lavoro sempre più connessi. App, tools e piattaforme e collaborative che possono rendere più snello ed efficiente il lavoro in qualsiasi ufficio (comprese le Segreterie).

Trucchi a costo zero per risolvere problemi quotidiani. Convertire .pdf in word/power point e viceversa; .jpg in .pdf e viceversa, excel in .pdf e viceversa, modificare, unire e ruotare .pdf. Ridurre immagini e comprimere video. Tracciare la ricezione e l'apertura di e-mail. Verificare se un link inviato per e-mail è corretto.

Eventi 5.0: creazione e gestione di contenuti social e multimediale a sostegno degli eventi in tutti i settori (cenni).

Conclusione: la cassetta degli attrezzi segreta. Risorse on line e siti per trovare e selezionare qualsiasi tipo di app e piattaforma per la creazione e la gestione di contenuti multimediali. Esempi pratici, demo, casi di studio, esercitazioni, testimonianze.

F164 **Corso di specializzazione in scrittura efficace tradizionale e web**

DURATA

3 giorni

PERIODO DI SVOLGIMENTO

20-21-22 marzo 2019

ORARIO

1° e 3° giorno: 9,00-14,30

2° giorno: 9-13/14-17

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Antonella BERNINI

Esperta di comportamento organizzativo e di tecniche di comunicazione efficace

Dott.ssa Flavia TRUPIA

Esperta di tecniche di comunicazione aziendale

Saper comunicare scrivendo significa esprimersi con chiarezza, precisione linguistica, capacità di analisi e sintesi, presentandosi con una veste grafica espressiva e stimolante. Esistono, a questo proposito, tecniche adeguate per ottenere il massimo grado di efficacia nei messaggi scritti, il cui obiettivo primario è avere le risposte attese. Saper strutturare i testi in funzione degli obiettivi, degli interlocutori e dei contesti sono gli argomenti principali trattati nel Master.

OBIETTIVI

Ottenere capacità di analisi e sintesi, precisione di linguaggio e organizzazione strutturale nel redigere i messaggi. Fornire strumenti concreti per mirare i messaggi agli obiettivi desiderati, snellendo le procedure scritte interne alle organizzazioni. Creare l'impatto grafico-visivo adeguato al conseguimento dei risultati desiderati.

PROGRAMMA

Gli elementi di base nella comunicazione organizzata. I principi di scrittura e la definizione degli obiettivi di comunicazione. Le cause di incomprendimento nel linguaggio e le ambiguità d'interpretazione. Un modello linguistico di precisione: il Metamodello. La "fisiologia" del foglio e del messaggio scritto. La rappresentazione grafica e il rapporto forma/contenuto in un documento. Analisi dei codici linguistici nei linguaggi specifici. La posta elettronica: il grado di efficacia nei messaggi e-mail e lo stile di scrittura.

Il periodo. Il testo. Scrivere "semplice" o scrivere "complicato": paratassi e ipotassi. La traduzione dall'italiano all'italiano: come semplificare testi complessi. Regole generali per scrivere con chiarezza. Affrontare il foglio bianco: come iniziare? La punteggiatura. Le principali norme redazionali. La redazione dei testi per il web. Aspettative, codici culturali, codici linguistici e ruolo del lettore. Condizioni per una comunicazione scritta efficace: focalizzazione sul destinatario, chiarezza, concisione, concretezza, personalità. Previsione delle mosse del lettore. Obiettivo, contesto, strategia. La documentazione: tecniche per prendere appunti. Raccolta, creazione e organizzazione delle idee. Struttura del testo in funzione dell'obiettivo e del lettore: discorso informativo, descrittivo, narrativo, persuasivo, prescrittivo, ottativo. Il verbale, la relazione di lavoro, il comunicato stampa, il redazionale, la newsletter, il discorso in pubblico.

B397 La professionalità degli addetti al front-office

- L'ADDETTO AL FRONT OFFICE, PERCORSO DI SVILUPPO DEL RUOLO E DELLE COMPETENZE

DURATA

2 giorni

DATE

25-26 marzo 2019

ORARIO

9,00 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro, Esperta di formazione comportamentale e psicosociale
Corporate Coach

OBIETTIVI

Sviluppare una maggiore consapevolezza del ruolo nell'addetto al front office e al back office. Accrescere le competenze tecniche e relazionali che permettono una corretta gestione del pubblico/cliente esterno e del cliente interno.

Comprendere quali sono le dinamiche funzionali nella comunicazione, quali gli strumenti e le tecniche per orientare la comunicazione verso l'obiettivo.

Migliorare la capacità di comunicare efficacemente al telefono nelle chiamate inbound ed outbound, secondo le diverse fasi, distinguendo gli obiettivi e padroneggiando gli strumenti utili.

Incidere sulla catena della qualità, erogata e percepita.

Definire un piano personale di sviluppo e applicazione, a seconda delle specifiche realtà lavorative.

METODOLOGIA

Lezioni, discussioni, esercitazioni individuali e in gruppi, simulazioni, role playing, piani d'azione.

DESTINATARI

Responsabili e operatori di call center, linee verdi, "help desk", servizi di assistenza telefonica, Operatori Uffici URP, Commessi/Uscieri con funzione di centralino per la struttura interna, Personale allo sportello per il pubblico.

PROGRAMMA

La consapevolezza del ruolo dell'addetto al front office, competenze, conoscenze, attitudini e capacità richieste. La competenza della comunicazione: la circolarità del processo, gli attori coinvolti, l'influenza del contesto, il feedback, la gestione delle obiezioni, delle emergenze e delle criticità. La metacomunicazione. La gestione degli errori nella comunicazione. **Sviluppare relazioni positive.** La capacità di riconoscere il proprio interlocutore ed adattare gli stili di comunicazione nelle diverse situazioni. Lavorare creando empatia. La gestione delle lamentele in ottica negoziale. **Riconoscere e gestire situazioni di contratto e conflitto:** quando e come riconoscerli, quali sono le variabili distintive, le diverse dinamiche nella gestione dei contrasti/conflitti, quando e perché scegliere una particolare strategia. **Gestione delle comunicazioni telefoniche:** chiamate in entrata e in uscita, il primo impatto relazionale, elementi che predispongono all'ascolto il nostro interlocutore. le diverse fasi, gli obiettivi e gli strumenti, l'importanza della preparazione. **Piano di sviluppo personale:** definizione delle proprie aree di miglioramento, partendo da quanto appreso durante il percorso formativo, e declinazione di un piano di azione per la messa in opera di comportamenti volti al miglioramento della performance.

B516 **Il cambiamento organizzativo nei comportamenti lavorativi nella P.A.**

- COME SVILUPPARE LE COMPETENZE CHE FAVORISCONO E AGEVOLANO UN EFFICACE SVOLGIMENTO DEL LAVORO

DURATA

2 giorni

DATE

1-2 aprile 2019

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Katia VIGNOLA

Consulente formazione e sviluppo

Le trasformazioni in atto nelle organizzazioni della Pubblica Amministrazione, che dovrebbero aiutare il passaggio da un modello burocratico a un modello manageriale, richiedono nuove competenze a tutti i livelli. La qualità del servizio pubblico dipende dalla capacità di organizzare il lavoro in tutti i punti nodali dei processi di lavoro e di valorizzare le persone nei diversi ruoli. Il personale amministrativo dovrebbe fare un salto di qualità e passare dalle capacità e conoscenze del proprio ruolo alle competenze, all'assunzione di responsabilità e all'orientamento al risultato.

OBIETTIVI

Fornire strumenti per rivisitare il proprio ruolo e passare da un modello burocratico a un modello in cui le conoscenze e le capacità diventano competenze distintive con cui rispondere alle esigenze di assunzione di responsabilità diffusa e orientamento al risultato.

DESTINATARI

Personale amministrativo, personale di segreteria con esperienza professionale di almeno due anni, Assistenti di direzione, Responsabili di segreteria.

PROGRAMMA

Il cambiamento come occasione di modifica e miglioramento. Il passaggio obbligato dalle conoscenze/capacità alle competenze per migliorare le prestazioni lavorative.

Il valore aggiunto al servizio fornito all'interno e all'esterno attraverso un chiaro orientamento agli obiettivi e ai risultati. L'assunzione di responsabilità e la capacità di risolvere i problemi.

Lo strumento della mappa delle competenze. I modelli di riferimento delle competenze e le diverse applicazioni nella Pubblica Amministrazione.

B415 **La gestione manageriale del team di segreteria**

- CORSO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PER COORDINATORI DI SEGRETERIA

DURATA

2 giorni

DATE

6-7 maggio 2019

ORARIO

8,30-14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro Esperta di formazione comportamentale e psicosociale - Corporate Coach

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, Esperta di leadership organizzativa e Diversity Management. Consulente in gestione, formazione e sviluppo delle risorse umane. Coach individuale e di gruppi organizzativi

OBIETTIVI

Fornire conoscenze e ampliare gli strumenti per sviluppare la capacità di gestire e motivare il personale di segreteria in funzione dei risultati da raggiungere in ottica di qualità. Potenziare le proprie capacità gestionali per il miglioramento del team e delle sue prestazioni.

DESTINATARI

Responsabili di centri di segreteria, che coordinano unità operative o gruppi di lavoro.

PROGRAMMA

Il responsabile di segreteria come agente del cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione. Competenze e capacità del ruolo di responsabile di segreteria, la prescrizione e la discrezionalità. Gli obiettivi del team, definirli e pianificarli.

I comportamenti efficaci e i comportamenti inefficaci del team, da dove nascono, come riconoscerli e come gestirli. Il team di segreteria come gruppo che garantisce il controllo del processo di lavoro e fornisce servizi di qualità. Raggiungere gli obiettivi organizzativi con la collaborazione ed il supporto del team di segreteria.

La motivazione al lavoro. Bisogni di base e bisogni soggettivi. Come motivare il team della segreteria. Gli stili di leadership nella guida delle persone e la gestione dei collaboratori per una prestazione responsabile. L'autorevolezza personale e la gestione della delega.

B535 La pubblicità nel web e nei social media

DURATA

2 giorni

DATE

7-8 maggio 2019

ORARIO

9-13/14-16,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott. Alessandro SISTI

Google Certified Professional, Formatore manageriale, Consulente in digital marketing, specializzato nella pianificazione e implementazione di campagne pubblicitarie digitali

In Italia, oltre 33 milioni di utenti navigano quotidianamente nel web e nei social media utilizzando prevalentemente il proprio smartphone. Le aziende private, gli ordini professionali, e le pubbliche amministrazioni che intendono promuovere le attività istituzionali, i propri servizi, gli eventi sul territorio, devono integrare nelle tradizionali campagne di comunicazione sui media off-line (televisive, stampa e radio locale affissioni) gli strumenti della pubblicità digitale: banner, video e annunci sponsorizzati nei social network.

OBIETTIVI

Il corso fornisce una panoramica degli strumenti e delle tecniche operative per la pianificazione, implementazione e misurazione dei risultati delle campagne pubblicitarie digitali, illustrando sia le tradizionali metodologie di acquisto diretto degli spazi dagli editori del web, sia il funzionamento delle piattaforme automatizzate on-line di Google Ads e Facebook Advertising che consentono l'acquisto self-service della pubblicità on-line.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a chi lavora, o intende lavorare nei servizi di comunicazione, negli uffici stampa, negli URP, nell'organizzazione degli eventi, e in particolare: responsabili e addetti comunicazione, responsabili e addetti stampa, assistenti di direzione, dirigenti e funzionari delle pubbliche amministrazioni e professionisti interessati all'utilizzo efficace ed efficiente degli strumenti pubblicitari del web e dei social media.

PROGRAMMA

La pubblicità Banner e Video: scenario di mercato e trends, **il piano di comunicazione digitale** e il **consumer journey**, formati e criteri di pricing, la **pianificazione delle campagne banner e video**, la misurazione dei risultati, **le metriche di esposizione e di efficienza**, le piattaforme automatizzate per la negoziazione, il funzionamento di **Google Ads Display**, casi studio.

Facebook Advertising: scenario di mercato e trends, l'integrazione dei social media nel piano di comunicazione digitale, **social media audit e social media benchmark**, il piano editoriale e i post sponsorizzati, **Facebook Audience Insight**, la **pianificazione delle campagne di Facebook & Instagram Advertising**, il **funzionamento del pannello di controllo di Facebook Ads**, la misurazione dei risultati.

F456

La gestione dei conflitti nella vita e nel lavoro: pratiche formative con metodo-training

DURATA

4 giorni, articolato in due periodi

DATE

9-10 maggio 2019 - 13-14 giugno 2019

ORARIO

9,00 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 830,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Antonella SAPIO

Neuropsichiatra, formatrice

L'esperienza della conflittualità è ineludibile per qualsiasi persona: non c'è vita senza conflitto; è proprio, tuttavia, dalla capacità di superare o meno le conflittualità che dipende la qualità di vita di ciascuno: una vita soddisfacente non è priva di conflittualità ma è, al contrario, ricca delle esperienze affettive derivanti dal superamento delle condizioni di malessere. Sebbene sia possibile accedere a strategie di risoluzione dei conflitti secondo stili individuali spesso inconsapevoli, non c'è dubbio che le relazioni conflittuali possono divenire finanche devastanti qualora non si mettano in atto comportamenti consapevolmente trasformativi. Il percorso formativo mira, dunque, a fornire strumenti di conoscenza delle dinamiche relazionali e conflittuali e, sulla base degli stili individuali, a fornire strategie per la trasformazione in senso costruttivo dell'esperienza al fine di poter creare un clima relazionale salutare, in grado di alimentare sinergie positive e cooperative. Il corso tratterà le forme della conflittualità in senso esteso, seppure con maggiore attenzione ai conflitti sui luoghi di lavoro che, proprio in quanto particolarmente penalizzanti per la vita professionale, rischiano di indurre demotivazione, disagio e malessere, a volte con ricadute importanti sull'equilibrio psichico. L'esperienza formativa consente ai partecipanti, a partire da se stessi, di sperimentare direttamente pratiche per la gestione delle conflittualità e delle tensioni nei contesti di vita e di lavoro, per la riduzione dello stress relazionale e per una maggiore efficacia della comunicazione. Le attività si svolgeranno mediante metodologie interattive che comportano il coinvolgimento diretto dei partecipanti attraverso giochi esperienziali, *role-playing*, *drama training*. Esse saranno incentrate sulle pratiche di trasformazione dei conflitti sia personali sia riferiti ai luoghi di lavoro. I partecipanti seguiranno un percorso di training che, al termine, consentirà di acquisire maggiore conoscenza e consapevolezza dei propri comportamenti e delle proprie relazioni.

DESTINATARI

Il percorso formativo è rivolto a tutti coloro che siano interessati a migliorare le proprie capacità relazionali e comunicative; a tutte le persone impegnate in professioni di aiuto (professionisti del settore sanitario, educativo e sociale, ecc.), al personale della P.A., degli Enti locali e di aziende del settore pubblico e privato.

PROGRAMMA

Ascolto attivo, conoscenza e consapevolezza dei propri bisogni, sentimenti ed emozioni. La relazione empatica. Emozioni-pensieri-comportamenti: un circuito virtuoso. La definizione di conflitto e le diverse tipologie. Analisi delle dinamiche conflittuali. Analisi del contesto organizzativo e del clima. Il funzionamento dei gruppi nei contesti organizzativi. Le fasi del conflitto e le relative evoluzioni. Consapevolezza del proprio stile di relazione e delle proprie strategie abituali di approccio alle conflittualità. La relazione simmetrica e asimmetrica. Il rapporto tra relazione e contenuto. Il percorso di trasformazione costruttiva delle conflittualità. La relazione passiva, aggressiva, assertiva e trasformativa. Il percorso sarà articolato secondo i seguenti nuclei tematici: a) Ambivalenza, distruttività e conflitto; b) Al di qua e al di là delle parole: il linguaggio del conflitto tra mente e corpo; c) Competere, vincere, confliggere, convincere, persuadere e trasformare: le vie della conoscenza; d) Star fuori e star dentro al conflitto: le vie del superamento; e) Dal conflitto alla relazione: le vie della trasformazione creativa; f) Dalla relazione alla verità: le vie della consapevolezza.

B414 La qualità del servizio di segreteria tra comunicazione, motivazione e stress

- LE COMPETENZE DI ECCELLENZA PER L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA PROFESSIONALE NEL RUOLO
DI SEGRETERIA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

DURATA

3 giorni

DATE

20-21-22 maggio 2019

ORARIO

8,45 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Luciana D'AMBROSIO MARRI

Sociologa del lavoro, esperta di leadership organizzativa e consulente selezione, formazione, sviluppo del personale. Coach individuale e di gruppi organizzativi

DESTINATARI

Segretarie e Segretari con esperienza nel ruolo, Assistenti di direzione, Responsabili di segreteria.

OBIETTIVI

Fornire chiavi di lettura per interpretare il cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione e strumenti sia per migliorare l'offerta di servizi di qualità e sia per potenziare l'efficacia comunicativa individuale in ambiti professionali. Il corso approfondirà modalità per prevenire e gestire lo stress sul lavoro.

PROGRAMMA

I servizi di segreteria e il ruolo di supporto per lo sviluppo della capacità di innovazione richiesto oggi alla P.A. L'esigenza di migliorare la qualità dei servizi per dare risposte a una società che cambia e che esprime bisogni complessi e diversificati. L'orientamento del servizio al cliente interno e la logica del lavorare per obiettivi. La ricerca del recupero dell'efficienza attraverso una razionale impiego delle risorse umane. L'analisi del ruolo, la capacità di innovazione e flessibilità e le nuove competenze necessarie per rispondere alle esigenze future. Il lavoro e l'equilibrio tra ruolo ricoperto e motivazione personale. I comportamenti di ruolo che aumentano l'efficacia nella relazione con il capo e i colleghi.

Lo sviluppo di una competenza chiave nella relazione interpersonale: la comunicazione consapevole. Il processo di comunicazione, gli ostacoli, l'ascolto attivo, la percezione interpersonale e spunti di miglioramento dello stile personale nelle dinamiche di comunicazione.

La gestione dello stress e la cura della energia motivazionale. Cosa fare quando lo stress si trasforma in workaholism a scapito di sé, delle relazioni professionali e del lavoro.

B484 Comunicazione interna e organizzazione

DURATA

2 giornate

DATE

21-22 maggio 2019

ORARIO

8,45 - 14,45

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 490,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Antonella BERNINI

Esperta di comportamento organizzativo e comunicazione aziendale

OBIETTIVI

Scoprire e potenziare le **aree di miglioramento personali**, individuando i punti forti e i punti deboli della comunicazione istituzionale e aziendale, per migliorare l'attività lavorativa.

Ottenere **rapporti più efficaci e produttivi** nell'ambiente lavorativo, ottimizzando risorse personali e professionali, attraverso il lavoro cooperativo e la condivisione degli obiettivi comuni.

DESTINATARI

Il seminario è destinato a tutti coloro che operano all'interno delle organizzazioni pubbliche e private, sia in ruoli di affiancamento e collaborazione, sia in ruoli di responsabilità e leadership.

PROGRAMMA

La comunicazione di qualità: come gestire i rapporti interpersonali per agevolare la vita lavorativa quotidiana. **Punti forti e punti deboli della comunicazione istituzionale e aziendale:** rivedere la relazione tra "persuadere" e "convincere" per ottimizzare l'attività lavorativa comune. Come attivare la "complicità" all'interno del gruppo di lavoro, acquisendo il consenso e la collaborazione tra colleghi. **Team building:** analisi dei fattori comportamentali e psicologici in gioco nella gestione delle relazioni di gruppo. **Gli stili di comunicazione nel rapporto interpersonale:** modalità passiva, aggressiva e assertiva.

L'assertività come strumento di lavoro: applicazione pratica agli "appuntamenti spinosi" del lavoro quotidiano, nel rapporto con colleghi, collaboratori, capi e pubblici di riferimento interno.

Autorità, autoritarismo e autorevolezza: differenze e applicazioni nei rapporti interpersonali.

B413 Come migliorare i risultati del lavoro d'ufficio

- PROCESSI E METODI PER ORGANIZZARE AL MEGLIO LE ATTIVITÀ NEI SERVIZI DI SEGRETERIA

DURATA

3 giorni

DATE

27-28-29 maggio 2018

ORARIO

8,45 - 14,30, con un rientro pomeridiano nella 2ª giornata

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 640,00 + IVA (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORI

Dott.ssa Katia VIGNOLA

Consulente formazione e sviluppo

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro. Esperta di formazione comportamentale e psicosociale. Corporate Coach

OBIETTIVI

Fornire strumenti per presidiare con efficacia il ruolo segretariale, migliorare l'organizzazione del proprio ufficio e gestire con competenza la risorsa tempo.

DESTINATARI

Segretarie e Segretari con esperienza professionale di almeno due anni, Assistenti di direzione, Responsabili di segreteria.

PROGRAMMA

L'organizzazione del lavoro: dalla tradizione all'innovazione. La gestione efficiente ed efficace della risorsa informazione nelle sue diverse forme. Le attività tipiche di un servizio di segreteria. Come fornire un servizio di qualità attraverso il presidio delle fasi di analisi, pianificazione e controllo. La gestione del tempo e gli strumenti di programmazione. La gestione delle urgenze. Le aree di attività nella logica del lavorare per processo.

L'archivio dal cartaceo al digitale. I cambiamenti dopo il protocollo informatico. **La comunicazione telefonica** efficace in entrata e in uscita. La comunicazione scritta e l'obiettivo di semplificare il linguaggio.

L'organizzazione di eventi, riunioni, viaggi: il prima, durante e dopo.

Il passaggio di consegne e la suddivisione delle attività. Le competenze da sviluppare per organizzare al meglio il lavoro nei servizi di segreteria.