



## Comune di Venezia Servizio Formazione e Sviluppo Organizzativo

### LABORATORIO DI COMUNICAZIONE

La recente direttiva ministeriale del Ministero per la Pubblica Amministrazione di giugno 2023, avente oggetto “Competenze trasversali per personale non dirigenziale”, nell’area definita come “interagire nel contesto pubblico” declina le seguenti soft skills:

- Comunicazione
- Collaborazione
- Orientamento al servizio
- Gestione delle emozioni

In questa visione la comunicazione acquista dunque una posizione centrale, partendo dalla sua struttura e arrivando alla conoscenza del suo funzionamento, passando per tutte le sue componenti relazionali ed emozionali, viene richiesto che si sia in grado di utilizzarla in maniera consapevole, precisa e adatta al contesto.

L’argomento non è nuovo al Comune di Venezia che all’interno del suo sistema competenze declina la comunicazione nelle competenze di:

- Costruzione rapporti finalizzati
- Lavorare in Gruppo
- Mediazione e negoziazione
- Trasferimento competenze lavorative

Non essendo stati fatti corsi in merito nell’ultimo triennio, il Servizio Formazione ritiene di voler erogare un corso **Laboratoriale** che abbia come oggetto d’interesse la comunicazione.

Pertanto, si ritiene di voler offrire un corso di 3-4 edizioni nel 2024 e, eventualmente, nel caso di raggiungimento degli obiettivi ed alto gradimento del corso, riservarsi la possibilità di richiedere l’aggiunta di ulteriori edizioni nel 2025, fino ad un massimo di 8 edizioni in totale.

Il Laboratorio di Comunicazione si porrebbe come seguito di un corso online, già in possesso del Comune di Venezia e in erogazione a partire da marzo 2024, il cui oggetto sono i Fondamenti della comunicazione e della comunicazione assertiva.

Il Laboratorio vorrebbe essere mezzo di approfondimento, ma soprattutto ambiente di sperimentazione pratica volta a rafforzare, attraverso l’apprendimento esperienziale, quanto precedentemente appreso nella teoria.

Il fine di questa attività è creare una base solida, di conoscenza della materia, che potrebbe essere presupposto per lo sviluppo di attività maggiormente specifiche e altamente legate ai differenti contesti lavorativi presenti all’interno del Comune di Venezia.



## **Comune di Venezia**

### **Servizio Formazione e Sviluppo Organizzativo**

#### **GLI OBIETTIVI DEL CORSO:**

- Acquisire conoscenze fondamentali in materia di comunicazione, al fine di migliorare le relazioni sia all'interno dei gruppi di lavoro sia con l'utenza.
- Acquisire strumenti atti ad aumentare la consapevolezza delle proprie modalità comunicative nel rapporto con gli altri.

#### **CONTENUTI:**

- o Le componenti razionali ed emozionali nella comunicazione.
- o Comprendere il punto di vista dell'altro e riconoscerne la legittimità.
- o L'ascolto empatico e l'ascolto attivo.
- o Comunicare in situazioni di conflitto: la comunicazione assertiva e la critica costruttiva.

#### **LA SUA METODOLOGIA:**

Incontri in aula con docente che alterni momenti di approfondimento teorico a momenti di sperimentazione pratica individuale e di gruppo (role playing, case study etc.) che siano inerenti al contesto lavorativo del Comune di Venezia.

#### **I suoi destinatari:**

15 dipendenti a edizione, provenienti da servizi diversi del Comune di Venezia.

#### **CARATTERISTICHE DELLA DOCENZA:**

Avere esperienza, comprovata da curriculum, nella conduzione di attività formative rivolte alla Pubblica Amministrazione sul tema di comunicazione interpersonale.

L'esperienza, almeno triennale, dovrà riguardare gli ultimi dieci anni.

Avere un approccio di formazione psicosociale ed esperienza nell'utilizzo di didattica attiva.

#### **ARTICOLAZIONE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:**

La prima edizione dovrà iniziare entro la prima metà del mese di maggio 2024.

Il corso dovrà tenersi **esclusivamente in aula presso il Centro di Formazione Itaca sito in Viale San Marco 154, Mestre (VE)**.

Le edizioni prevederanno 20 ore ciascuna e si svolgeranno con cadenza settimanale.

#### **VALUTAZIONE:**

Questionari di apprendimento ex-ante/ex-post di tipo situazionale.

Questionario di gradimento.