

Corso di formazione soft skills _ Comunicazione efficace

LA COMUNICAZIONE INTERNA: RICONOSCERE LE DISFUNZIONI, SVILUPPARE L'ASSERTIVITÀ E DARE FEEDBACK COSTRUTTIVI

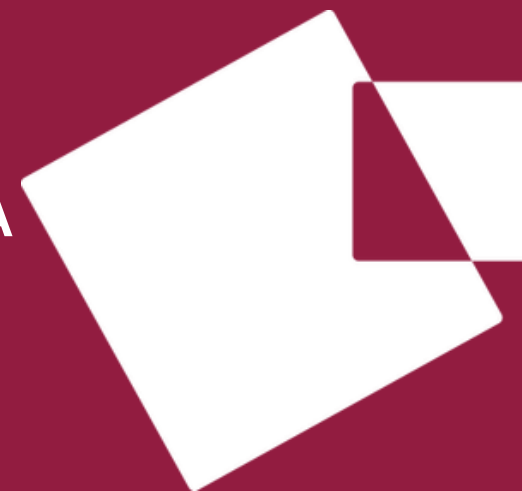
martedì 17 novembre 2026, ore 9.00 - 13.00
Laboratorio online

*Durante l'incontro i partecipanti saranno invitati a svolgere delle attività di gruppo suddivisi in stanze virtuali.
Si richiede pertanto agli iscritti di partecipare da postazione pc dotata di webcam e microfono.*

RELATORE

Francesca Zanatta

Pedagogista del Lavoro, Esperta in Formazione, Consulenza e Coaching



Informazioni generali

L'iscrizione è obbligatoria e va effettuata online nella sezione formazione dedicata nel sito www.comunitrevigiani.it entro le ore 14.00 di lunedì 16 novembre



Corso di formazione soft skills _Comunicazione efficace

PREMESSA

Il corso alterna brevi momenti teorici, analisi di casi, esercitazioni individuali e attività in piccoli gruppi nelle stanze virtuali. L'approccio è esperienziale e orientato al trasferimento immediato degli strumenti nella comunicazione quotidiana tra colleghi e uffici.

OBIETTIVI

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Riconoscere i principali meccanismi linguistici che possono generare incomprensioni e interpretazioni distorte.
- Distinguere fatti, interpretazioni e generalizzazioni nella comunicazione professionale.
- Utilizzare modalità comunicative assertive per esprimere richieste, opinioni e disaccordi.
- Formulare feedback specifici e costruttivi, orientati al miglioramento della collaborazione.
- Applicare gli strumenti acquisiti alle situazioni quotidiane di comunicazione tra colleghi e uffici.

PROGRAMMA

9:00–10:10 | La comunicazione disfunzionale: cancellazioni, distorsioni e generalizzazioni

- I meccanismi linguistici che influenzano la percezione della realtà e la comprensione dei messaggi.
- Cancellazioni: informazioni omesse o insufficientemente specificate.
- Distorsioni: interpretazioni, attribuzioni di intenzioni e relazioni causa-effetto non verificate.
- Generalizzazioni: trasformare episodi specifici in regole assolute.
- Le conseguenze di questi meccanismi nelle relazioni professionali e nella collaborazione tra uffici.

Esercitazione | Anatomia di un'incomprensione

10:10–10:35 | Esercitazione Comunicazione

Un caso d'ufficio: simulazione di una situazione di tensione tra colleghi o tra servizi comunali.

10:35–11:00 | Debriefing: La comunicazione assertiva

- Gli stili comunicativi: passivo, aggressivo e assertivo.
- Esprimere bisogni, opinioni e dissensi nel rispetto dell'interlocutore.
- Distinguere il comportamento dalla persona e il fatto dal giudizio.
- Formulare richieste chiare, concrete e verificabili.
- Ascolto attivo e gestione delle reazioni difensive.

11:00–11:20 | Pausa

11:20–12:10 | Dare feedback costruttivi

- Il feedback come strumento di apprendimento e miglioramento della collaborazione.
- Differenza tra feedback, giudizio personale e critica generica.
- Descrivere comportamenti osservabili senza etichettare le persone.
- Esplicitare l'impatto del comportamento e formulare richieste di miglioramento.
- Gestire il feedback in modo rispettoso, concreto e orientato alla soluzione.

Esercitazione – | Dal giudizio al feedback

12:50–13:00 | Conclusioni

Quote di partecipazione:

Per i COMUNI ASSOCIATI AL CENTRO STUDI AMMINISTRATIVI DELLA MARCA TREVIGIANA e AL CENTRO STUDI BELLUNESE 2026 il corso rientra nella rispettiva quota associativa (senza limiti al numero di partecipanti)

PER GLI ENTI NON ASSOCIATI
€ 115,00 per dipendente pubblico
codice acquisto MEPA cs171126