

Operazione Rif. PA 2023-20070/RER

Approvata con D.G.R. n. 1783/2023 del 23/10/2023

Operazione realizzata grazie ai Fondi Europei della Regione Emilia-Romagna

*“Percorsi di formazione permanente per l'occupabilità e l'adattabilità – Ambito territoriale Bologna”*

## Progetto 11 ed. 5

# COMUNICARE ED OPERARE EFFICACEMENTE NEL CONTESTO LAVORATIVO

### Contenuti del percorso

LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE: La comunicazione interpersonale -I tipi di comunicazione: verbale e non verbale - Comunicare in modo efficace: l'ascolto attivo e il feed-back - Gli elementi chiave del parlare in pubblico: target, obiettivi, contenuti, tempi, supporti visivi -Stili comunicativi - La comunicazione scritta: Scrivere una lettera / mail a carattere lavorativo -La comunicazione telefonica: l'ascolto; tipi di risposta e feedback. LA RELAZIONE SUL LUOGO DI LAVORO - Le relazioni in azienda: colleghi, superiori, clienti e fornitori - Come presentarsi in azienda - Le strategie comunicative e la gestione dei conflitti - Il fattore umano nella qualità del servizio - Il lavoro individuale - Il lavoro di gruppo – Le caratteristiche dei ruoli all'interno del gruppo- La gestione delle criticità - Il lavoro di gruppo attraverso le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

**Durata** - 16 Ore

### **Destinatari:**

- Persone disabili in cerca di lavoro iscritte al Collocamento mirato secondo quanto previsto dalla Legge n. 68/1999;
- Persone disabili ai sensi della Legge n. 68/1999 occupate nonché persone con disabilità acquisita in costanza di rapporto di lavoro.

I partecipanti alle attività finanziate dovranno essere residenti o domiciliati in regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività (minimo 6 – massimo 14 partecipanti).

**Indennità di partecipazione:** Il percorso è gratuito, inoltre, si specifica che è **previsto il riconoscimento dell'indennità di frequenza nella misura di euro 3,10 per ora frequentata** fino ad un massimo di euro 413,17 mensili

**Attività di sostegno nei contesti formativi:** In caso di necessità e a seconda del fabbisogno dei partecipanti, potranno essere attivati servizi di tutoraggio personalizzato, nonché altri servizi e misure individualizzate, ivi compresa, ad esempio, la mediazione linguistica individuale e/o la Lingua Italiana dei Segni

**Periodo di svolgimento:** Settembre 2024. Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

**Attestato rilasciato** – Frequenza

**Soggetti attuatori:** **Titolare dell'Operazione:** A.E.C.A., Associazione Emiliano-Romagnola di Centri Autonomi di formazione professionale; **Partner** C.S.A.P.S.A. soc. coop. soc., DEMETRA Formazione S.R.L., Futura soc. cons. a.r.l., IAL Emilia Romagna S.r.l. Impresa Soc., IRECOOP Emilia-Romagna soc. coop., OFICINA Impresa Soc. S.R.L.

**Informazioni e iscrizione:** Contattare il numero **800 910 656** dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00.

Date e orari: dal 2 al 13 settembre 2024, dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Sede di svolgimento: ENTE TITOLARE AECA-ENTE ATTUATORE C.S.A.P.S.A

Via Santa Maria Maggiore, 1 Bologna (BO)

Sede legale C.S.A.P.S.A: Via Marsala, 30 - 40126 Bologna (BO) Tel. 051.230449