

**“Percorsi di formazione permanente per l'occupabilità e l'adattabilità – Ambito territoriale Ravenna”****Progetto 13****COMUNICARE ED OPERARE EFFICACEMENTE NEL CONTESTO LAVORATIVO****Contenuti del percorso**

LA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE: La comunicazione interpersonale: emittente, ricevente, codice comunicativo, canale comunicativo e contesto; I tipi di comunicazione: VERBALE (Ritmo; Inflessione, Pause; Tono; la scelta delle Parole) e NON VERBALE (Atteggiamento, Gestualità, Interazione); 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: presidio del compito, delle relazioni, del risultato, della qualità; 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 di Ravenna 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** Marzo 2022 / Settembre 2023

Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

**Attestato rilasciato:** Frequenza.

**Soggetti attuatori:** AECA, Associazione Emiliano-Romagnola di Centri Autonomi di formazione professionale (**Titolare dell'operazione**); **Partner:** ANGELO PESCARINI SCUOLA ARTI E MESTIERI Società Consortile a responsabilità limitata; IAL Innovazione Apprendimento Lavoro Emilia Romagna S.r.l. Impresa Sociale.

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