

in formazione

**Conoscere, comunicare, lavorare in rete.
Dallo IAT comunale al futuro di Make- IAT**

A **dicembre** proseguono gli appuntamenti di InFormazione, per la prima volta **sia in presenza che online**.

In entrambe le giornate, per agevolare la partecipazione, sono previste due sessioni. Sarà possibile iscriversi per la sessione in presenza della mattina **14 dicembre**, o modalità online pomeriggio **14 dicembre**, mattina / pomeriggio **15 dicembre**.

Modulo 4

COMUNICAZIONE > Ascolto e Stili Relazionali

Mettiamo in pratica quanto imparato a settembre

A cura di Massimiliano **Moscarda** CLEVER Learning Experience

Interverranno

Sonia **Pallai** Responsabile per il Turismo di Anci Toscana

Francesco **Tapinassi** Direttore di Toscana Promozione Turistica

Contenuti

Laboratorio esperienziale su modalità comunicative e relazionali. I partecipanti lavoreranno con il docente attraverso Role Playing e simulazioni mutate da situazioni reali e legate al contesto di riferimento, per scoprire insieme al trainer approcci alternativi e per gestirli al meglio.

A valle di ogni Role Playing, infatti, verrà dato un feedback strutturato e alcuni consigli pratici, in modo da portare soluzioni e strumenti immediatamente applicabili nel quotidiano di ciascuno, dalla gestione dell'utente difficile allo sportello, a relazioni complicate con i colleghi.

Verranno approfonditi i temi introdotti nel modulo formativo sulla Comunicazione dello scorso settembre ("Lavorare in rete - Comunicazione interna tra IAT dell'Ambito. Gestire le risorse: le competenze base).

Il Calendario

**IN PRESENZA > 14 dicembre > Firenze, Impact HUB > Via Panciatichi, 16
> 10⁰⁰ - 12³⁰ > [iscriviti cliccando qui](#) <**

ONLINE > Piattaforma zoom

> 14 dicembre > 14⁰⁰ - 16³⁰ > [iscriviti cliccando qui](#) <

> 15 dicembre

• sessione mattina > 10⁰⁰ - 12³⁰ > [iscriviti cliccando qui](#) <

• sessione pomeriggio > 14⁰⁰ - 16³⁰ > [iscriviti cliccando qui](#) <

Per garantire una buona riuscita delle aule, e nel rispetto delle normative covid:

- i seminari avranno un numero limitato di partecipanti;
- tutti coloro che si iscriveranno (in presenza od on line) dovranno aver preso visione della lezione di settembre (<http://lascuola.ancitoscana.it/corso/in-formazione/>);
- per coloro che parteciperanno on line sarà indispensabile tenere accesi microfono e telecamera;
- per coloro che parteciperanno in presenza saranno obbligatori green pass e mascherina.

 La Scuola Anci Toscana

• turismo@ancitoscana.it • www.lascuola.ancitoscana.it

InFormazione: il percorso nato per supportare Comuni e operatori IAT nei cambiamenti organizzativi e nello sviluppo di competenze del turismo. Gli incontri sono rivolti a operatori degli IAT, Ambiti, Comuni, Amministratori, funzionari uffici turismo, soggetti gestori IAT, ProLoco.