



Comunicazione
e uso dei social



BUONE PRASSI PER LA COMUNICAZIONE TELEFONICA, FRONTALE E MAIL

II edizione - 15 ottobre 2026 > 9³⁰ - 13³⁰



Introduzione

Comunicare significa “mettere in comune”: molte volte, invece, erigiamo, seppur inconsapevolmente, barriere che inibiscono, rallentano o bloccano il processo comunicativo. Partendo dai fondamenti della comunicazione, nella prima parte del corso saranno illustrati gli assiomi della comunicazione e le forme in cui questa può esprimersi (verbale, non verbale, paraverbale), sottolineando come queste tre forme debbano essere allineate e congruenti se vogliamo comunicare in maniera efficace.

Un focus particolare sarà dedicato all’ascolto attivo e alle sue caratteristiche, in quanto una comunicazione efficace presuppone prima di tutto di comprendere le richieste e le esigenze di chi ci sta di fronte attraverso, appunto, un ascolto efficace e libero da pregiudizi.

Nella seconda parte del corso vedremo, invece, alcune regole e buone prassi della comunicazione telefonica, della comunicazione frontale e della comunicazione mail, con un focus particolare sulle tecniche di scrittura di testi piramidali e di testi “leggeri”, ben lontani da ciò che viene chiamato burocratese.

Programma

- › Definizione di comunicazione e assiomi della comunicazione
- › Le tre forme della comunicazione (verbale, paraverbale, non verbale)
- › In cosa consiste la comunicazione efficace?
- › Ascolto attivo, feedback costruttivo e domande di controllo
- › Le quattro fasi di una comunicazione telefonica ben strutturata
- › Buone e cattive prassi di comunicazione frontale
- › Gli elementi chiave di una mail ben confezionata: mittente, oggetto, formula di apertura, la formula di chiusura, la firma
- › Il corpo della mail: selezionare e ordinare le informazioni
- › Scrivere testi piramidali
- › Come rendere una mail visivamente efficace
- › Il contenuto della mail: le 7 C della comunicazione e il tono di voce della P.A.
- › Testi leggeri vs burocratese

A fine corso è previsto un test finale degli apprendimenti.

Docente: Paola **Ciregia** – addetta Ufficio Stampa e Servizio Affari Generali:

Quote di partecipazione:

- Per i comuni soci di Anci Toscana e Province> euro 110,00 a persona;
- Per i soggetti privati e i comuni non soci di Anci Toscana> euro 200,00 a persona;

Cosa comprende la quota di partecipazione al webinar:

- › Partecipazione alla diretta del corso
- › Slides/materiale didattico
- › Attestato di partecipazione con frequenza di almeno l’80% del corso
- › Test finale di valutazione somministrato al termine della lezione (non obbligatorio)



- › Attestazione di superamento del test finale di valutazione (non obbligatorio)
- › La quota non comprende l'invio di eventuale registrazione del corso.

**Modalità di iscrizione:**

È obbligatoria l'iscrizione compilando il form online entro e non oltre tre giorni dall'inizio al seguente link:



nel caso in cui, per particolari motivi siate impossibilitati a rispettare queste tempistiche, potete contattarci via email lascuola@ancitoscana.it oppure telefonandoci al n. 055/0935293

Modalità di pagamento:

Dipendenti PA: inviare determina di affidamento via email a lascuola@ancitoscana.it

Privati: tramite bonifico bancario da effettuarsi una volta ricevuta la conferma iscrizione alle seguenti coordinate bancarie: IBAN: IT 59 D 02008 21506 000004697174

Causale: **webinar 16/10**

IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI: ANCI TOSCANA - Viale G. Italia 17- 50122 Firenze P.I. 01710310978 - C.F. 84033260484

Nel caso in cui il corso non possa erogato per cause dipendenti da Anci Toscana, sarà proposto il rimborso dell'intera quota di iscrizione oppure l'utilizzo per altri corsi di formazione.

Rilascio Attestato:

Ai partecipanti che effettueranno e supereranno positivamente il test di valutazione finale sarà rilasciata un'attestazione di superamento del test finale di valutazione dell'apprendimento.

Modalità di disdetta:

In caso di impossibilità a partecipare gli iscritti sono obbligati a comunicare la loro mancata partecipazione.

Il corso deve considerarsi confermato salvo annullamento comunicato da Anci Toscana.

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro cinque giorni dallo svolgimento dell'iniziativa; oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota.

La mancata partecipazione, non dà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La quota prevede la partecipazione al corso in modalità sincrona (in diretta).

ATTENZIONE: per partecipare ai webinar è necessario disporre di una connessione internet a banda larga e di cuffie o casse.



La Scuola Anci Toscana / 055 0935293 / lascuola@ancitoscana.it w / lascuola.ancitoscana.it

