

# La comunicazione interna

Durata

2 giornate aula

Obiettivi

*La comunicazione interna è essenziale in ogni organizzazione, specie se la qualità del servizio è strettamente dipendente dalla collaborazione e coordinamento tra gli operatori. Essa può essere considerata uno strumento fondamentale nella vita organizzativa per creare un clima disteso, migliorare la trasparenza e ridurre gli attriti. Pianificare e implementare un sistema di comunicazione interna può **costituire un'attività complessa e delicata dal punto di vista gestionale**. Una errata politica di comunicazione può incidere negativamente sul morale e sulla motivazione dei collaboratori fino a produrre un **graduale incrinamento dell'immagine aziendale** e una ripercussione negativa sui processi di servizio. Il corso si propone quindi di offrire le conoscenze teoriche e operative per implementare e gestire un efficace piano di comunicazione interna, offrendo un quadro completo della complessità delle interazioni e delle dinamiche implicate.*

Destinatari

Coordinatori e operatori

Programma

Gli elementi dell'organizzazione

- Organizzazione
- Strutture organizzative
- Meccanismi organizzativi
- Indicatori della funzionalità di un sistema organizzativo
- La classificazione dei compiti (Van de Ven – Del Becq)
- La ricomposizione verticale dei compiti (Herzberg)

La comunicazione interna

- La missione
- I bisogni di comunicazione
- Le attese di comunicazione
- Processo di analisi delle esigenze comunicative
- Strategie di comunicazione interna
- Tipologie di comunicazione interna
- Strumenti di comunicazione interna
- I ruoli
- I diffusori
- Effetti della comunicazione interna

I modelli organizzativi della comunicazione interna

- Gli obiettivi
- **La scelta dell'argomento**
- Le caratteristiche del relatore
- I contenuti
- Le fasi
- Gli schemi di presentazione
- La scelta del metodo
- La distribuzione dei tempi
- **L'ambiente fisico**
- I supporti visivi
- La progettazione in conclusione
- Una check list finale per la fase di progettazione