

# Ruolo del personale di Staff: aspetti relazionali e organizzativi

## Destinatari

---

Personale di staff, Collaboratori, Tirocinanti

## Obiettivi del corso

---

La rivoluzione tecnologica che ha investito tutti gli ambiti professionali ha modificato radicalmente la divisione del lavoro anche negli Studi Professionali, permettendo ai Professionisti una maggiore autonomia e facendo evolvere il ruolo del Personale di Segreteria verso attività di carattere gestionale.

Diventa allora importante consolidare e potenziare le competenze tecniche e relazionali per assumere un ruolo sempre più attivo, dinamico ed orientato al problem solving, che consenta di raggiungere una piena autonomia e accresca la soddisfazione del personale.

Il corso ha un approccio altamente pragmatico: per favorire l'apprendimento dei partecipanti, viene utilizzato il metodo del role-play, stimolando così al massimo la motivazione ad adeguare i propri comportamenti verso uno standard di prestazione superiore.

Obiettivi specifici del corso:

- Analizzare modelli di comportamento efficaci in rapporto al proprio ruolo e alle proprie esigenze
- Gestire lo stress e sviluppare un atteggiamento positivo
- Apprendere nuovi stili di comunicazione e migliorare i rapporti con clienti, colleghi, superiori
- Trasmettere strumenti per l'organizzazione e la gestione del lavoro
- Sviluppare competenze relazionali verso l'interno e l'esterno
- Riconoscere i fattori condizionanti e gli ostacoli (verbali e non verbali) del processo comunicativo.

## Contenuti didattici

---

- Il ruolo del Personale di Segreteria: percezioni, immagini e vissuti del proprio ruolo: le responsabilità, gli strumenti, i vincoli; punti di forza e di debolezza del proprio ruolo
  - consapevolezza del proprio ruolo
  - competenze necessarie oggi per ricoprire il ruolo, con particolare riferimento all'area dei comportamenti organizzativi
  - competenze relazionali: talento o apprendimento
- Introduzione all'assertività
  - concetto di assertività
  - obiettivi dell'assertività
  - punto di vista ed empatia

- conoscenza di sé e del modo di rapportarsi agli altri: l'assertivo, il passivo, il manipolativo, l'aggressivo
- mappa dell'assertività
- immagine di sé: esprimere il proprio ruolo integralmente curando l'aspetto esteriore e l'atteggiamento interiore

- Intelligenza emotiva
  - intelligenza emotiva: come incanalare le proprie emozioni trasformando quelle distruttive in energia positiva
  - stress: incidenza sull'efficienza lavorativa.
  - gestire l'emotività nella relazione con le diverse tipologie di interlocutori o in situazioni difficili
  - individuare le abitudini o i comportamenti improduttivi
- Analisi delle situazioni conflittuali
  - mitigare i conflitti verso l'interno
  - abilità verbali e non verbali per gestire gli aspetti critici del rapporto con il responsabile
  - ottimizzare i rapporti con i colleghi
  - abilità di persuadere, l'arte di dire di "no"
  - gestire i rapporti verso l'esterno (fornitori, clienti, ecc.).

## Metodologie formative

---

Lezioni frontali, filmati, role play, esercitazioni individuali e di gruppo.

## Materiale didattico

---

Dispensa d'aula, casi, bibliografia

## Durata complessiva del corso

---

14 ore

## Numero partecipanti previsti

---

Massimo 15 per edizione

## Attestazione di partecipazione

---

Al termine delle due giornate verrà rilasciato un attestato di partecipazione a patto che il partecipante abbia effettivamente svolto il 70% delle ore previste.