

Deliberazione del Consiglio  
**n. 105 del 18 gennaio 2023**

*Rif. Verbale n. 1/2023*

**OGGETTO:** *Approvazione linee guida per la comunicazione non ostile.*

Il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto, riunitosi in data 18 gennaio 2023 in seduta ordinaria su piattaforma telematica ai sensi dell'art. 4.2 del regolamento di funzionamento del CROAS, dalle ore 16:08 alle ore 19:26, presenti i sotto indicati Consiglieri:

	Cognome	Nome	Sezione	<b>P</b>	<b>A</b>
<i>Presidente</i>	ZAMBELLO	Mirella	Sez. A	X	
<i>Vicepresidente</i>	SINIGAGLIA	Marilena	Sez. A	X	
<i>Segretario</i>	DILIBERTI	Marco	Sez. B	X	
<i>Tesoriere</i>	BINOTTO	Luca	Sez. A	X	
<i>Consigliere</i>	APPON	Francesca	Sez. B	X	
<i>Consigliere</i>	BELLOTTO	Barbara	Sez. A	X	
<i>Consigliere</i>	BERTI	Simona	Sez. A	X	
<i>Consigliere</i>	BONIN	Franca	Sez. A	X	
<i>Consigliere</i>	BUSETTO	Gloria	Sez. B	X	
<i>Consigliere</i>	FRANCHI	Giulia	Sez. A	X	
<i>Consigliere</i>	POZZATO	Chiara	Sez. B	X	
<i>Consigliere</i>	SPADER	Jessica	Sez. B	X	
<i>Consigliere</i>	VOLTAN	Tobias	Sez. B	X	
<i>Consigliere</i>	ZANELLA	Samuele	Sez. B	X	
<i>Consigliere</i>	ZANON	Vittorio	Sez. A	X	

**VISTA** la Legge 23 marzo 1993, n. 84;

**VISTO** il DM 11 ottobre 1994, n. 615;

**VISTO** il DPR 08 luglio 2005, n. 169;

**VISTA** la Legge 7 dicembre 1990, n. 241 e sue modifiche;

**RICHIAMATA** la delibera n. 436 del 26/10/2022, con cui il CROAS Veneto ha aderito al manifesto per la comunicazione non ostile;

**PRESO ATTO** che il Consiglio regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto ha ritenuto sviluppare ulteriormente il manifesto, dando mandato alle commissioni Comunicazione e Etica e Deontologia della Professione di declinare in compiti operativi sia all'interno del Consiglio, che nei confronti degli iscritti;

**PRESO ATTO** della proposta di linee guida predisposta dalle citate commissioni, oggetto di discussione in Consiglio, da cui è emersa l'importanza di tale documento rispetto alla comunicazione interna ed esterna all'ente;

## **DELIBERA**

con voti favorevoli: QUINDICI, contrari: NESSUNO, astenuti: NESSUNO

1. di approvare le *linee guida per la comunicazione non ostile*, redatte congiuntamente dalle commissioni Comunicazione e Etica e Deontologia della Professione, allegate al presente atto;
2. di dare immediata esecutività alla presente Deliberazione.

Si demanda alla Segreteria per gli adempimenti di competenza.

Il presente atto è costituito da 2 (due) pagine + 1 (uno) allegato.

**Il Presidente dell'Ordine**

Ass. Soc. dott.ssa Zambello Mirella



**Il Segretario dell'Ordine**

Ass. Soc. dott. Diliberti Marco



### ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente delibera, esecutiva ai sensi dell'art. 21 quater della L. 241/1990, è pubblicata nell'albo pretorio on-line del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto <https://assistentsociali.veneto.it/albo-pretorio/delibere/> ai sensi dell'art. 32 della legge n. 69/2009 e vi rimarrà, in visione, per 15 giorni consecutivi.

## **Impegni del CROAS Veneto per una comunicazione non ostile**

### ***I principi***

- 1) Virtuale è reale  
*percezione*
- 2) Si è ciò che si comunica  
*identità*
- 3) Le parole danno forma al pensiero  
*espressione*
- 4) Prima di parlare bisogna ascoltare  
*comprensione*
- 5) Le parole sono un ponte  
*interazione*
- 6) Le parole hanno conseguenze  
*relazione*
- 7) Condividere è una responsabilità  
*condivisione*
- 8) Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare  
*confronto*
- 9) Gli insulti non sono argomenti  
*elaborazione*
- 10) Anche il silenzio comunica  
*misura*

### ***Comunicazione interna***

- Pensiamo alle conseguenze pratiche di ciò che diciamo
- Comuniciamo contenuti che esprimono il nostro pensiero ma siano anche argomentati
- Evitiamo nel confronto che i nostri interventi siano condizionati da pensieri negativi sull'interlocutore
- Garantiamo tempi congrui alle esposizioni senza interferire
- Favoriamo risposte congrue e puntuali alle richieste
- Assicuriamo la circolazione delle comunicazioni che riceviamo e trasmettiamo come CROAS in modo da rendere tutti partecipi delle attività
- Creiamo spazi di confronto tra di noi, utilizzando al meglio i momenti che abbiamo disponibili
- Favoriamo la condivisione delle informazioni attraverso la presentazione di sintesi degli incontri svolti in rappresentanza
- Facilitiamo spazi di discussione e confronto, con l'attenzione ad un ascolto volto a una comprensione reciproca nella possibile ricchezza e valore delle differenti opinioni e proposte
- Manteniamo di un livello rispettoso e cordiale nelle comunicazioni
- Evitiamo che il silenzio sottenda disaccordo o divergenza, impegnandosi a dare un riscontro al pensiero espresso

### ***Comunicazione esterna***

- Comuniciamo in modo semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese
- Poniamo attenzione ai contenuti e alle modalità della comunicazione, consapevoli che ciò incide sull'immagine del Consiglio e della nostra professione
- Motiviamo le nostre decisioni e proposte nel modo più chiaro possibile
- Proponiamo contenuti e risposte con una valenza positiva e di accoglienza delle diversità evitando ogni forma di discriminazione
- Valorizziamo quanto i colleghi ci portano come esperienze e pratiche per farle diventare patrimonio della comunità professionale
- Prestiamo attenzione alle comunicazioni provenienti dagli iscritti quali contributi per le scelte e attività dell'Ordine
- Facilitiamo la partecipazione e interazione da parte degli iscritti alle attività del Consiglio
- Facilitiamo l'appartenenza e la partecipazione alla comunità professionale da parte degli iscritti
- Documentiamo e rappresentiamo puntualmente le attività svolte dall'Ordine
- Accogliamo le critiche come stimolo per migliorare l'operato del Consiglio
- Manteniamo un comportamento corretto e rispettoso con gli iscritti
- Garantiamo un riscontro congruo e puntuale alle richieste provenienti dagli iscritti