

UFFICIO FORMAZIONE DEL DISTRETTO DI ANCONA

COMUNICAZIONE VERBALE, SCRITTA, TELEMATICA: STRUMENTI E TECNICHE PER MIGLIORARLA

Descrizione dell'intervento: il corso è rivolto a coloro che hanno posizioni di responsabilità verso l'esterno ed ha come obiettivo quello di migliorare tutti gli aspetti della comunicazione. Nelle forme scritta, parlata o telematica, la comunicazione è caratterizzata da specifiche regole di utilizzo alle quali, a volte, per mancanza di tempo, disattenzione o pigrizia, si pone scarsa attenzione, finendo per utilizzare uno "stile" non consono al linguaggio di un P.A. moderna ed efficiente.

Il corso analizzerà, innanzitutto, gli aspetti della comunicazione verbale e non verbale, successivamente si passerà all'analisi della comunicazione scritta, con l'obiettivo di migliorare le abilità personali nella produzione dei documenti, definendo i criteri di chiarezza ed efficacia della comunicazione scritta, gli elementi che la rendono facilmente comprensibile, migliorando la capacità di riscontro di errori ed interpretazioni non corrette. Si analizzeranno, infine, le nuove forme di comunicazione informatica, in particolare la costruzione di siti web e l'utilizzo dell'e-mail.

Destinatari: n. 29 dipendenti (Direttore di cancelleria C3, Statistico C2, Contabile C2, C1 e B3, Cancelliere C2, C1 e B3, Operatore giudiziario B2), in servizio presso gli Uffici giudiziari dei Circondari di Ancona ed Ascoli Piceno (quali sedi pilota del corso)

Sede: Ancona, Hotel City (1^a edizione) – Aula di udienza della Corte di Appello (2^a edizione)

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO	
1	23-24-25/11/2005 (I modulo)	5-6/12/2005 (II modulo)
2	28-29-30/11/2005 (I modulo)	12-13/12/2005 (II modulo)

PROGRAMMA

I giornata	Accoglienza dei partecipanti ed inizio dei lavori Premessa: <ul style="list-style-type: none">L'Ambito di Formazione e Cambiamento n. 4 "Rapporti con gli uffici esterni": il percorso dei Gruppi di Attuazione e lo "stato dei lavori" nelle sedi pilota di Ancona ed Ascoli Piceno per l'attuazione delle linee di cambiamento individuate Il percorso formativo: <ul style="list-style-type: none">Principi della comunicazioneMeccanismi ed automatismi della comunicazioneIl linguaggio del corpo: la comunicazione non verbaleCome utilizzare le tecniche di comunicazione
-------------------	--

II giornata	<p><i>La meccanica della comunicazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lingua parlata e lingua scritta: somiglianze e differenze • Modelli teorici e pratici • L'architettura intersoggettiva: attenzione e percezione • Assiomi della comunicazione • Consapevolezza e intenzionalità • Messaggi di contenuto e di relazione • Feedback e attrito • La comunicazione scritta: caratteristiche specifiche
--------------------	---

III giornata	<p><i>Le dinamiche della comunicazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuo & organizzazione: la compartimentazione e i suoi effetti • Il Punto di vista: i livelli della comunicazione • Voce narrante: chi parla • Il destinatario: chi legge • La direzione: comunicare verso l'interno o l'esterno dell'amministrazione • Gli ingranaggi essenziali: volume, tono e ritmo
---------------------	--

VI giornata	<p><i>Gli errori: quando la comunicazione fallisce</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia logica degli errori • Non coinvolgimento: non comunicazione, rottura della comunicazione • Comunicazione non riuscita: malinteso, equivoco, comprensione incompleta, parziale o assente <p><i>Sistemi di valutazione della comunicazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • I criteri della valutazione • I criteri di controllo
--------------------	---

V giornata	<p><i>Nuove forme di comunicazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uomini e computer: perché le macchine comunicano tra loro meglio degli uomini • Archivi e reti informatiche: i sette livelli da rispettare • HTML: com'è fatto e perché funziona • Testo e ipertesto • Web, e-mail, ecc. <p><i>Il processo della scrittura</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Argomento, scopo e pubblico • Raccolta delle idee e piano di lavoro • Ricerca delle fonti e documentazione • Stesura • Revisione <p><i>La redazione di documenti amministrativi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • - Il linguaggio burocratico • - L'organizzazione del documento: testo, sintassi, lessico, forme • - Criteri di impaginazione
-------------------	---