

MODALITA' DI CONTATTO CON IL PUBBLICO

Descrizione dell'intervento: L'aumento delle modalità di comunicazione, le sempre maggiori e pressanti richieste formulate dall'utenza professionale e non professionale, l'esigenza che il servizio offerto sia soddisfacente non solo per la tipologia delle informazioni fornite, ma anche per le modalità attraverso cui esso viene esternato, rendono necessario una formazione mirata ai dipendenti, che fornisca loro da un lato la possibilità di acquisire strategie comportamentali adeguate, dall'altro di poter agire sulle leve di comunicazione propria ed altrui.

Il corso è articolato in modo tale da consentire ai partecipanti di acquisire le suddette tecniche, attraverso un equilibrio tra momenti d'aula, esercitazioni role play, analisi di casi, discussioni e scambi esperienziali.

Destinatari: N. 60 dipendenti appartenenti a tutti i profili professionali, in servizio presso gli Uffici giudiziari dei Circondari di Ascoli Piceno, Fermo, Macerata e Pesaro (quali sedi pilota del corso)

Sede: Ancona, presso aula di udienza della Corte di Appello di Ancona, Via Carducci n. 3

Calendario:

| EDIZIONI | PERIODO |
|-----------------|-----------------------|
| 1 | 21 – 23 novembre 2005 |
| 2 | 28 – 30 novembre 2005 |

PROGRAMMA

| | |
|---------------------|--|
| I giornata | <p>Accoglienza dei partecipanti ed inizio dei lavori</p> <p>Premessa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Ambito di Formazione e Cambiamento n. 2 "Tenuta delle udienze civili e servizio di sportello": il percorso dei Gruppi di Attuazione e lo "stato dei lavori" nelle sedi pilota di Ascoli Piceno, Fermo, Macerata e Pesaro per l'attuazione delle linee di cambiamento individuate <p>Il percorso formativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Pubblica Amministrazione come organizzazione dei servizi • L'orientamento al cittadino • Il manuale di stile • La qualità del servizio – i cento progetti • Il front-office nell'Amministrazione giudiziaria • Esercitazione (identificazione della tipologia del cliente e comportamento adottabile) |
| II giornata | <ul style="list-style-type: none"> • Una componente della qualità del servizio: la client satisfaction • Il processo comunicativo con particolare attenzione al feed-back (esercitazione) • Le relazioni interpersonali: comunicazione verbale e non verbale • Metacomunicazione e metalinguaggi • L'ascolto attivo (esercitazione) • Cenni all'analisi transazionale ed esercitazione sull'egogramma |
| III giornata | <ul style="list-style-type: none"> • Gli stili di comunicazione (esercitazione) • Il comportamento assertivo: esemplificazioni ed esercitazione • Come comunicare con le persone difficili • Simulazione di colloquio di informazione con ruoli di operatore/cliente/osservatore • Video ripresa/revisione in gruppo • Conclusioni di gruppo |