

UFFICIO FORMAZIONE DEL DISTRETTO DI ANCONA

IL FUNZIONARIO GIUDIZIARIO: LEADERSHIP E COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI LAVORO

Descrizione dell'intervento: Il funzionario giudiziario (Direttore di cancelleria C3, Cancelliere C2) riveste una posizione centrale nell'ambito dell'Amministrazione giudiziaria, svolgendo un ruolo di collegamento tra il magistrato, l'utenza professionale e non professionale ed il personale assegnato. Dalla consapevolezza di questa nuova dimensione, amplificata dal susseguirsi di leggi che comportano modifiche continue ai servizi di cancelleria, dall'aumento delle modalità di comunicazione, dalle sempre maggiori e pressanti richieste formulate da tutte le controparti, nasce l'esigenza di investire su tale categoria e di fornirle gli strumenti più idonei per favorire i rapporti interpersonali, sia nella prospettiva dell'acquisizione delle strategie comportamentali adeguate, sia del miglioramento delle prestazioni proprie ed altrui.

Sono, pertanto, obiettivi del corso: migliorare la conoscenza dei fattori che possono influenzare la comunicazione interna ed esterna all'amministrazione di appartenenza; acquisire gli strumenti per una gestione efficace del proprio gruppo di lavoro in funzione degli obiettivi da raggiungere; saper gestire i conflitti che possono sorgere nel gruppo; saper valutare la customer satisfaction quale premessa per la realizzazione del miglioramento del servizio.

Destinatari: N. 34 Direttori di cancelleria C3 e Cancellieri C2 in servizio presso gli Uffici giudiziari dei Circondari di Ascoli Piceno, Fermo, Macerata e Pesaro (quali sedi pilota del corso)

Sede: Senigallia, presso il Finis Africae Country Hotel, in regime di residenzialità completa

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO
1	8 – 11 novembre 2005
2	15 – 18 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">• Evoluzione del quadro normativo di riferimento nel settore pubblico• Il ruolo della comunicazione per favorire il cambiamento ed il miglioramento della Pubblica Amministrazione• Formazione e comunicazione: un binomio inscindibile per il perseguimento di un servizio pubblico di qualità• Le forme e le tecniche per una comunicazione efficace• Esercitazione: gli effetti negativi derivanti da una comunicazione inefficace
-------------------	--

II giornata	<ul style="list-style-type: none"> • Le risorse umane e la comunicazione interna: l'importanza del fattore motivazionale e degli aspetti emozionali nei rapporti interpersonali dell'ambito lavorativo • Il ruolo ed il valore della gestione delle risorse umane per un nuovo modello di amministrazione pubblica • L'importanza ed il significato della condivisione delle finalità e degli obiettivi perseguiti dall'amministrazione • Il clima relazionale positivo quale presupposto per una gestione ottimale del servizio pubblico • Analisi del clima relazionale all'interno degli Uffici giudiziari • La customer satisfaction del cliente interno quale premessa per la realizzazione del miglioramento del servizio • Esercitazioni pratiche, lavori di gruppo e role playing per l'analisi del clima relazionale all'interno degli Uffici giudiziari e per l'affermazione dell'orientamento verso il cliente esterno del servizio giustizia
--------------------	---

III giornata	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione interna nell'ottica della nuova logica organizzativa indirizzata alla gestione per risultati • Il raggiungimento degli obiettivi alla luce di un'organizzazione del servizio che valorizza il gruppo di lavoro • Le dinamiche del gruppo: i ruoli e la gestione del conflitto • La conduzione del gruppo: la leadership, modelli e stili proponibili nella P.A. • Esercitazioni, simulazioni e role playing per l'analisi delle situazioni di criticità che si accompagnano allo svolgimento del lavoro in gruppo: la gestione del conflitto
---------------------	---

IV giornata	<ul style="list-style-type: none"> • La valorizzazione delle risorse interne: un nuovo approccio per un'organizzazione efficiente dei servizi • I nuovi modelli organizzativi da proporre per la pubblica amministrazione che cambia: superamento del modello verticistico e c.d. rovesciamento della piramide • Il ruolo dei collaboratori nelle nuove strutture organizzative • L'importanza della comunicazione interna nel processo funzionale di orientamento verso il cliente esterno • L'affermazione della nozione di servizio pubblico • La qualità del servizio • La pubblica amministrazione che cambia: l'immagine ed il marketing come risorsa • La comunicazione esterna, la comunicazione istituzionale e la comunicazione pubblicitaria • Esercitazione pratica: integrazione degli strumenti di comunicazione per una strategia di successo anche nell'amministrazione pubblica
--------------------	---