

Comunicazione verbale e scritta: strumenti e tecniche per migliorarla

Descrizione dell'intervento: Il corso è rivolto a coloro che si trovano ad avere posizioni di responsabilità sia all'interno di un gruppo di lavoro, sia all'esterno quale rappresentante – per il ruolo ricoperto – della P.A. ed ha come obiettivo quello di migliorare e “ripulire” dagli errori più grossolani tutti gli aspetti della comunicazione.

Nelle forme scritta e parlata la comunicazione è caratterizzata da specifiche regole di utilizzo cui, a volte, per mancanza di tempo, disattenzione o pigrizia, non si pone attenzione, finendo per creare uno “stile” non consono al linguaggio di un'Amministrazione moderna ed efficiente.

Il corso analizzerà, innanzitutto, gli aspetti della comunicazione verbale e non verbale, per poi passare, in un secondo momento all'analisi della comunicazione scritta.

E' necessario, infatti, migliorare le abilità personali nella produzione dei documenti – definendo i criteri di chiarezza ed efficacia della comunicazione scritta e gli elementi che la rendono facilmente comprensibile – e sviluppare la capacità di riscontro degli errori e delle interpretazioni non corrette.

Destinatari: n. 52 dipendenti appartenenti a tutti i profili professionali, in servizio presso gli uffici giudiziari dei circondari di Ancona ed Ascoli Piceno, in qualità di sedi pilota del corso

Sede: Ancona, Corte di Appello, Via Carducci n. 3 – Sala della Biblioteca, IV piano

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO	
1	12-13-14 settembre (I modulo)	10-11 ottobre 2006 (II modulo)
2	19-20-21 settembre (I modulo)	12-13 ottobre 2006 (II modulo)
3	18-19-20 ottobre (I modulo)	9-10 novembre 2006 (II modulo)

PROGRAMMA

I giornata	<i>Principi della comunicazione</i> <ul style="list-style-type: none"> - Meccanismi ed automatismi della comunicazione - Il linguaggio del corpo: la comunicazione non verbale - Come utilizzare le tecniche di comunicazione
II giornata	<i>La meccanica della comunicazione</i> <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	<i>Le dinamiche della comunicazione</i> <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
IV giornata	<i>Gli errori: quando la comunicazione fallisce</i> <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 - Sistemi di valutazione della comunicazione - I criteri della valutazione - I criteri di controllo

V giornata	<i>Il processo della scrittura</i> <ul style="list-style-type: none">- Argomento, scopo e pubblico- Raccolta delle idee e piano di lavoro- Ricerca delle fonti e documentazione- Stesura- Revisione- La redazione di documenti amministrativi- Il linguaggio burocratico
-------------------	--