

MODALITA' DI CONTATTO CON IL PUBBLICO

Descrizione dell'intervento: L'aumento dei processi di comunicativi, le sempre maggiori e pressanti richieste formulate dall'utenza professionale e non professionale, l'esigenza che il servizio offerto sia soddisfacente non solo dal punto di vista delle informazioni fornite, ma anche per le modalità della loro esternazione, rendono necessario una formazione specifica ai dipendenti, che fornisca da un lato la possibilità di sviluppare strategie comportamentali adeguate, dall'altro di poter agire sulle leve della comunicazione, per acquisire competenze da poter utilizzare sia su se stessi, sia nei rapporti sociali. Il corso è articolato in modo tale da consentire ai partecipanti di acquisire e mettere in pratica le suddette tecniche, attraverso un equilibrio tra momenti d'aula, esercitazioni role play, analisi di casi, discussioni e scambi esperienziali. Esso si configura come la prosecuzione dell'analogo intervento formativo svoltosi nel 2005, a completamento del personale in servizio.

Destinatari: N. 90 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, Hotel City, Corso Matteotti n. 112

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO
1	17, 18, 19 maggio 2006
2	29, 30, 31 maggio 2006
3	23, 24, 25 ottobre 2006

PROGRAMMA

I giornata	<p>Meccanica e dinamica della comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del Corso • Presentazione Partecipanti • La Comunicazione: <i>una definizione condivisa</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Il processo della comunicazione ○ Gli elementi di disturbo nella comunicazione • Pensiero e Comunicazione <ul style="list-style-type: none"> ○ I diversi punti di vista • L'ascolto <ul style="list-style-type: none"> ○ L'ascolto attivo
II giornata	<p>Comunicazione e Utenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione istituzionale <ul style="list-style-type: none"> ○ interna – esterna ○ La teoria dei Gap • L'ascolto dell'utenza / analisi dei bisogni • La comunicazione scritta e la PA <ul style="list-style-type: none"> ○ Il burocratese ○ La PA e nuovi strumenti WEB e email • Cambiamento: limiti e possibilità <p>Creatività / tecniche</p>
III giornata	<p>Io e gli Altri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il conflitto e la negoziazione <ul style="list-style-type: none"> ○ Gli elementi della negoziazione ○ Il processo di negoziazione • L'assertività e la relazione con l'altro • Il processo di feed back • Capire l'altro: elementi di comunicazione non verbale • Giro di Tavolo e Conclusioni