

Modalità di contatto con il pubblico negli Uffici di Procura

Descrizione dell'intervento: L'aumento dei processi comunicativi, le sempre maggiori e pressanti richieste formulate dall'utenza professionale e non professionale, l'esigenza che il servizio offerto sia soddisfacente non soltanto dal punto di vista delle informazioni fornite, ma anche per le modalità della loro esternazione, rendono necessaria 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. L'iniziativa formativa – che si configura quale logica estensione del percorso avviato lo scorso anno e tuttora in fase di completamento nei confronti degli Uffici giudicanti – appare tanto più significativa per gli Uffici requirenti, tradizionalmente più sottratti alle recenti istanze di “apertura” verso l'utenza, nella maggior parte dei casi non professionale e, in misura crescente negli ultimi anni, costituita da stranieri.

Destinatari: n. 38 dipendenti appartenenti a tutti i profili professionali, in servizio presso gli uffici requirenti del Distretto (Procura Generale c/o la Corte d'Appello e Procure c/o i Tribunali)

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

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO
1	6 – 8 novembre 2006
2	13 – 15 novembre 2006

PROGRAMMA

I giornata	<p style="text-align: center;"><i>Meccanica e dinamica della comunicazione</i></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 style="text-align: center;"><i>Comunicazione e Utenza</i></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 <ul style="list-style-type: none"> ○ Creatività / tecniche
III giornata	<p style="text-align: center;"><i>Io e gli Altri</i></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