

UFFICIO FORMAZIONE DEL DISTRETTO DI ANCONA

FRONT-OFFICE COMMUNICATION: NUOVE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI DEGLI UFFICI GIUDIZIARI

Descrizione dell'intervento:

Obiettivo principale dell'intervento è quello di formare un nucleo di dipendenti esperti nelle nuove tecniche di comunicazione e adibirli a moderni uffici di informazione all'interno dei Palazzi di Giustizia di Ancona, Pesaro ed Urbino, sedi pilota del corso di formazione.

Esso verrà perseguito attraverso l'acquisizione delle conoscenze dei principali fattori che costituiscono un processo comunicativo, in forma orale e scritta, ovvero in forme diverse da queste ultime.

Si tratta, in definitiva, di formare operatori in grado di orientare i cittadini stranieri all'interno dei servizi offerti (traduzione delle richieste verbali nelle varie tipologie di atti o procedimenti, predisposizione di una modulistica standard, anche plurilingue).

Destinatari: n. 36 dipendenti appartenenti ai profili professionali del Cancelliere C2-C1-B3, Statistico C2, Operatore giudiziario B2, 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. 122 – Pesaro, Hotel Due Pavoni, Via Fiume, 79

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO	
1 – Ancona	12-13/1/2006 (I modulo)	2-3/2/2006 (II modulo)
2 – Pesaro	19-20/1/2006 (I modulo)	9-10/2/2006 (II modulo)

PROGRAMMA

I giornata	<p>Accoglienza dei partecipanti ed inizio dei lavori</p> <p>Premessa: L'Ambito di Formazione e Cambiamento n. 1 "Accoglienza ed orientamento degli utenti": il percorso dei Gruppi di Attuazione e lo "stato dei lavori" nelle sedi pilota di Ancona, Pesaro ed Urbino per l'attuazione delle linee di cambiamento individuate</p> <p>Il percorso formativo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il front-office nell'Amministrazione giudiziaria• Esercitazione (identificazione della tipologia del cliente e comportamento adottabile)• L'U.R.P. come esempio di eccellenza di comunicazione con il cliente esterno ed interno• Organizzazione di un U.R.P. o di un "punto informazioni"• Il processo comunicativo, con particolare attenzione al feed-back (esercitazione)• Conclusioni di gruppo
-------------------	--

II giornata	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione integrata: back-office e front- office • Metacomunicazione e metalinguaggi • L'ascolto attivo (esercitazione) • Gli stili di comunicazione (esercitazione) • Gli obiettivi della comunicazione: esercizi di gruppo • Comunicare con le persone difficili • Simulazione di colloquio di informazione con ruoli di operatore/cliente/osservatore • Video ripresa/revisione in gruppo • Conclusioni di gruppo
--------------------	---

III giornata	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione scritta: caratteristiche specifiche • Il processo della scrittura: 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: complessità, oscurità, formalità, circolarità • L'organizzazione del documento: testo, sintassi, lessico, forme
---------------------	--

VI giornata	<ul style="list-style-type: none"> • Nuove forme di comunicazione • Uomini e computer: perché le macchine comunicano tra loro meglio degli uomini • HTML: com'è fatto e perché funziona • Testo e ipertesto, web, e-mail ecc. • Come si crea un sito Internet
--------------------	--