

MODALITA' DI CONTATTO CON IL PUBBLICO – EDIZIONE 2007

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 necessaria una formazione specifica ai dipendenti, che fornisca da un lato la possibilità di sviluppare strategie comportamentali adeguate, dall'altro che agisca 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. Il percorso formativo, inizialmente pensato per rispondere principalmente alle esigenze del personale addetto alle cancellerie civili (anno 2005), è stato poi esteso, nelle successive edizioni, ai dipendenti delle restanti sezioni (penale ed amministrativo-contabile) ed a quello delle segreterie delle Procure della Repubblica, nel presupposto che i processi comunicativi, sia all'interno dell'ambiente di lavoro, sia con l'utenza, riguardino l'individuo in sé, indipendentemente dalla professionalità e dalle competenze possedute.

Destinatari: circa 100, appartenenti a qualsiasi profilo professionale e posizione economica, identificati tra coloro che, per la natura del servizio cui sono addetti, si trovano ad avere quotidianamente contatto diretto con consistenti quantità di utenti.

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

Calendario:

EDIZIONI	PERIODO
1	14, 15, 16 maggio 2007
2	18, 19, 20 settembre 2007
3	20, 21, 22 novembre 2007

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 burocrate ○ 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