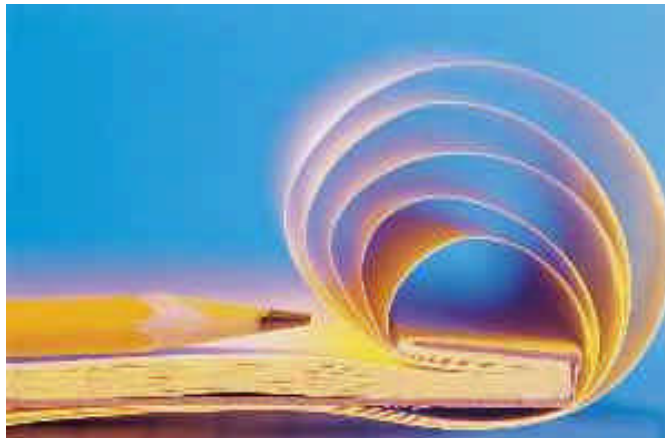


PROGETTO DI FORMAZIONE**COMUNICAZIONE E LAVORO**
mettere "in comune"
i bisogni e le competenze

PRESENTAZIONE

Il Progetto di Formazione “**COMUNICAZIONE e LAVORO**” è un programma di formazione trasversale progettato affinché i partecipanti possano sviluppare competenze e abilità volte al miglioramento dei PROCESSI DI COMUNICAZIONE ESTERNA / INTERNA e della progettazione operativa, attraverso il lavoro di gruppo, dei PROCESSI LAVORATIVI, al fine del miglioramento del clima organizzativo interno e dei servizi resi al cittadino-cliente.

Il progetto intende realizzare una **TIPOLOGIA DI FORMAZIONE** caratterizzata dai seguenti aspetti:

- a.** evolversi dinamico delle fasi della ricerca dei contenuti e dei metodi che si articolano attraverso l'estrinsecazione di saperi preesistenti, la presentazione di nuovi saperi e la reciproca tensione dialettica tra gli uni e gli altri. Il risultato deve consistere in un arricchimento nella pratica lavorativa e relazionale esterna / interna;
- b.** processo euristico che consenta di partire dall'enciclopedia dei formandi e consenta di salire gradualmente gli scalini della teoria affinché quest'ultima si ponga come costante interfaccia della pratica;
- c.** processo d'indagine che, muovendo dallo sfoglio empirico per poi passare a quello disciplinare, consenta un'analisi accurata del problema e la proposizione di soluzioni possibili;
- d.** processo di trasformazione, attraverso un percorso da una situazione concreta inadeguata ad un'altra più produttiva. Il processo formativo deve portare all'adozione di cambiamenti negli stili professionali.

I principali **OBIETTIVI** del percorso di formazione sono:

- Fornire gli elementi base della teoria della comunicazione in senso lato e della informazione e comunicazione istituzionale, con particolare riferimento ai processi relazionali, alle modalità di attribuzione di significato ai messaggi ed agli output verso il cittadino-cliente, in modo tale da favorire nei formandi l'acquisizione della consapevolezza del proprio ruolo e dell'incidenza dei propri comportamenti sulle attività, i servizi e l'immagine dell'ente, nonché l'acquisizione di competenze di base capaci di incidere sul miglioramento del rapporto con il pubblico, sulla progettazione dei servizi e sulla realizzazione di iniziative di comunicazione esterna;
- Fornire ai formandi la capacità di lettura dell'organizzazione come sistema integrato, attraverso l'analisi dei ruoli e delle interazioni fra gli individui che la compongono, nonché dei principali processi organizzativo-gestionali che la costituiscono;
- Sviluppare la capacità di rappresentazione delle funzioni amministrative come processi finalizzati alla realizzazione di prodotti per il cliente interno ed esterno, favorendo l'assimilazione di una metodologia di analisi, gestione e monitoraggio dei processi;

- Promuovere nei formandi l'orientamento alla condivisione delle informazioni ed al lavoro di gruppo, fornendo strumenti e tecniche per l'individuazione, l'analisi e la soluzione dei problemi, finalizzandone l'acquisizione al miglioramento del clima e dei processi lavorativi.

Al TERMINE DEL PERCORSO il partecipante:

avrà un quadro completo degli elementi di base delle teorie e tecniche di comunicazione, del quadro normativo di riferimento, delle innovazioni in atto e delle implicazioni in termini di management relazionale

- sarà in grado di utilizzare logiche e strumenti di gestione operativa in termini di pianificazione strategica, sviluppo organizzativo, progettazione dei servizi, rilevazione e monitoraggio della customer satisfaction
- saprà operare secondo logiche di condivisione e di lavoro di gruppo, attento ai problemi e, soprattutto, alle soluzioni.
- avrà sviluppato qualità personali fondamentali per la gestione del rapporto con i clienti interni / esterni, in una logica di qualità del servizio reso
- avrà maturato la capacità di percepire l'organizzazione come sistema integrato, basato sull'interrelazione dei servizi e delle competenze, ed orientato a logiche proattive di soddisfacimento della domanda esplicita ed implicita
- avrà sviluppato qualità personali e trasversali fondamentali per garantire standard e comportamenti professionali elevati, quali la capacità di analisi metodologica e miglioramento dei processi organizzativi, di lavorare in gruppo, di agire all'interno dell'organizzazione secondo logiche propositive e verso l'esterno con riconoscibile orientamento all'utenza.

METODOLOGIE DIDATTICHE

- Input docente
- Esercitazioni
- Analisi ragionate
- Discussioni e lavoro di gruppo

VALUTAZIONE

- capacità di svolgere le esercitazioni strutturate in aula, per la verifica dell'apprendimento dei principi e dell'impostazione metodologica fornite
- verifica del grado di apprendimento, mediante questionario, sui principi della comunicazione, la metodologia dell'analisi per processi, la rilevazione della qualità dei servizi attesa e percepita

DURATA

n. 5 moduli formativi - ogni modulo ha la durata di 4 ore con cadenza quindicinale

DESTINATARI:

Per la completezza e la analiticità delle tematiche affrontate, il percorso formativo risulta particolarmente utile a dirigenti, quadri intermedi e responsabili di servizi, interessati alla acquisizione di efficaci metodologie volte al miglioramento dei processi organizzativi, del lavoro di gruppo, delle dinamiche relazionali interne/ esterne. E' inoltre particolarmente indicato per tutti coloro che, anche a diversi livelli, operano ed interagiscono direttamente in processi trasversali e/o di contatto con il pubblico.

RISULTATI ATTESI

Incrementare la capacità dell'organizzazione di agire proattivamente nei confronti dei bisogni del cittadino-cliente ed in termini di efficacia, efficienza ed economicità dei propri processi organizzativi, mediante lo sviluppo e la condivisione di logiche di coesione metodologica e relazionale degli operatori.

METODI E STRUMENTI DEL PERCORSO FORMATIVO

I principi metodologici fondamentali che il progetto persegue sono:

- valutazione del contesto;
- analisi dei condizionamenti esterni ed interni;
- individuazione dei fabbisogni formativi;
- *learning by doing* (imparare facendo);
- valorizzazione dell'esperienza dei partecipanti;
- interattività fra tutti i soggetti coinvolti nel processo di formazione;
- autoformazione ed autovalutazione;
- *networking* (lavorare in rete).

Allo scopo di consentire un proficuo svolgimento delle lezioni, verrà consegnato, all'atto dell'attivazione del progetto, un selezionato ed aggiornato dossier costituito:

- dalla raccolta di fonti normative pertinenti
- dispense, abstract, schemi, schede sintetiche, quadri sinottici relativi agli argomenti trattati in aula.

CARATTERISTICHE DELLE LEZIONI

All'inizio del percorso formativo sarà proposto un questionario di ingresso per la valutazione delle aspettative da parte dei singoli partecipanti. Un questionario complementare sarà distribuito al termine del percorso, per la relativa verifica.

Le lezioni saranno suddivise in approcci teorici e esercitazioni / simulazioni.

Nel corso delle lezioni verrà particolarmente stimolata la partecipazione interattiva di tutti i formandi, mediante sollecitazioni mirate da parte del docente.

Le lezioni saranno inoltre supportate da strumenti multimediali, quali audiovisivi, presentazioni con diapositive, schemi, ecc.,.

MATERIALE DIDATTICO:

Allo scopo di consentire un proficuo svolgimento della lezione, verrà consegnato, all'inizio della giornata, un selezionato ed aggiornato dossier costituito da dispense, abstract, schemi, schede sintetiche, quadri sinottici relativi agli argomenti trattati in aula.

Ad ogni partecipante verrà inoltre consegnata in omaggio una copia del volume **"VIVERE L'URP"** - autore Rita Simeoni (vedi scheda allegata).

DOCENTI

Le aule saranno condotte da docenti che da molti anni operano nella e per la Pubblica Amministrazione, occupandosi di comunicazione e miglioramento organizzativo:

- Rita Simeoni – Funzionario Responsabile Ambito Comunicazione del Comune di Portomaggiore, Coordinatore Scientifico della Rivista "Punto.exe.- Informatica, Comunicazione, Formazione nella Pubblica Amministrazione"
- Massimo Vitarelli – Responsabile del Personale presso E.T.I. Bologna, esperto in Organizzazione, Formatore e Consulente
- Mauro Parducci – Dirigente Servizi Demografici del Comune di Cascina, Presidente DeA Demografici Associati

DETTAGLIO LEZIONI
Modulo 1
LA COMUNICAZIONE PUBBLICA
Il contesto storico e la sua evoluzione: dalla ricerca dell'identità alla comunicazione integrata
Definire la comunicazione pubblica: modelli, strumenti, tecniche, pubblici di riferimento
Il quadro normativo sull'informazione e la comunicazione istituzionale
L'ufficio per le Relazioni con il Pubblico
Modulo 2
CAPIRE LA COMUNICAZIONE PER COMUNICARE EFFICACEMENTE (PRIMA PARTE): IL PROCESSO COMUNICATIVO
Teoria della comunicazione: i modelli meccanico, sistemico, relazionale (da Shannon e Weaver a Watzlawick)
La comunicazione come processo interpersonale
Comunicazione verbale e non verbale
Comunicazione a una via e a due vie
L'attribuzione del significato e la "trappole" della percezione
Feedback e ascolto attivo: metacomunicazione, empatia, assertività
Modulo 3
CAPIRE LA COMUNICAZIONE PER COMUNICARE EFFICACEMENTE (SECONDA PARTE): STRUMENTI E TECNICHE
Gestione degli strumenti e dei prodotti di informazione e comunicazione
La comunicazione scritta: tecniche di efficacia e semplificazione
La comunicazione telefonica: la gestione della relazione al telefono (apertura, corpo, chiusura); fare e ricevere telefonate efficaci
Le campagne informative
Il piano di comunicazione

Modulo 4
L'ORGANIZZAZIONE COME SISTEMA INTEGRATO: PRINCIPI E METODOLOGIE DI ANALISI PER PROCESSI PER LA PROMOZIONE E LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA
L'approccio per processi: dalle attività e mansioni al governo dei processi per il miglioramento di efficacia ed efficienza
Definizione di processo organizzativo
Le tecniche di analisi e gestione del processo: il rilevamento delle informazioni, la mappatura, l'identificazione delle responsabilità e dei fattori critici in relazione ai clienti interni ed esterni, co-costruzione, ri.progettazione, condivisione e validazione
Individuazione, analisi, gestione e soluzione dei problemi attraverso il lavoro in gruppi di miglioramento
Modulo 5
L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO ED I SERVIZI AL CITTADINO: ATTENZIONE E QUALITÀ
Il servizio atteso, erogato, percepito
L'analisi del contesto: una "griglia" per fotografarlo e monitorarlo
Saper ascoltare: riconoscere i bisogni, le aspettative, il cambiamento, per una gestione proattiva dei servizi
La customer satisfaction: strumenti e tecniche di rilevazione e monitoraggio