



## CORSO DI FORMAZIONE

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## PROGRAMMA

I EDIZIONE 22 E 23 OTTOBRE 2012  
II EDIZIONE 24 E 25 OTTOBRE 2012

# Relazioni con il pubblico

## LE RAGIONI

La comunicazione è fondamentale in ogni processo di relazione: sia nelle relazioni tra le persone, che nelle relazioni tra l'organizzazione ed il contesto esterno.

Il Corso intende rappresentare l'importanza e la complessità del comunicare e trasferire ai partecipanti strumenti e tecniche per migliorare il proprio stile comunicativo e comportamentale, anche per migliorare il risultato complessivo della propria competenza.

Nelle organizzazioni di servizi è sempre più condivisa l'idea che la qualità del servizio dipende soprattutto dalla qualità della relazione tra erogatore e fruitore del servizio, piuttosto che da altri fattori di tipo strutturale (ambiente, vincoli procedurali, ecc...) che non possono essere attribuiti alla diretta responsabilità degli addetti alle relazioni con il pubblico.

Il pubblico pertanto percepisce l'attenzione e il rispetto verso i propri particolari bisogni soprattutto in relazione alle modalità con le quali gli operatori comunicano loro le informazioni e soddisfano le aspettative con competenza.

La comunicazione poi, si esaurisce solo parzialmente nella componente verbale, in quanto altrettanto importante è l'ascolto, fattori più tradizionalmente trascurati nel processo di comunicazione.

Considerato che la comunicazione è strettamente legata all'immagine dell'organizzazione, la formazione alle relazioni con il pubblico è utile non soltanto per migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza, ma anche per aumentare la percezione dei clienti sulla qualità del servizio che quella organizzazione è in grado di offrire.

## GLI OBIETTIVI

Formare alla comunicazione, quindi, significa anche e soprattutto trasferire nuovi stimoli professionali, e restituire validità e vitalità al ruolo da ciascuno esercitato all'interno dell'organizzazione. Significa ancora corresponsabilizzare ciascuno a svolgere al meglio le proprie funzioni restituendo senso e passione secondo una logica in cui ciascuno deve essere motivato ad operare al meglio delle proprie capacità (empowerment).

## I CONTENUTI DIDATTICI

I contenuti sono stati selezionati in funzione degli obiettivi di apprendimento del Corso, finalizzati al miglioramento della relazione tra erogatore e fruitore del servizio pubblico, e di complessiva attenzione alle esigenze dell'utente.

In particolare saranno trattati i seguenti argomenti:

- Il processo di erogazione del servizio e i fattori qualificanti e costituenti
- La dimensione personale del servizio
- La qualità del servizio
- I modelli di comunicazione prevalenti nelle organizzazioni
- Il processo di comunicazione ed i fattori da cui dipende una comunicazione efficace
- La comunicazione verbale (scritta, orale) e non verbale
- Le barriere alla comunicazione efficace
- La comunicazione interpersonale

- L'importanza dell'ascolto nella comunicazione

### **LE METODOLOGIE DIDATTICHE**

Il Corso prevede l'apprendimento sia in forma deduttiva che induttiva mediante l'osservazione e la riflessione dei processi vissuti durante le esercitazioni, le simulazioni ed i momenti di discussione, con lavori in plenaria e in sottogruppi. Saranno tuttavia presentati schemi e modelli di sintesi che diverranno strumenti di lavoro nell'analisi durante il lavoro d'aula.

### **LA DURATA E I DESTINATARI**

Il Corso prevede una durata di 11 ore di formazione in presenza per un massimo di 20 persone. Le ore saranno ripartite come segue:

#### Prima edizione

22 ottobre 2012: 14.30-18.00

23 ottobre 2012: 8.30-13.00 / 14.00-17.00

#### Seconda edizione:

24 ottobre 2012: 9.00-13.00 / 14.00-17.00

25 ottobre 2012: 9.00-13.00

### **LA CONDUZIONE**

La conduzione del corso di formazione è a cura della dott.sa Francesca Grassi, psicologa del lavoro e responsabile dell'area formazione psico-sociale del COINFO. La conduttrice ha una lunga e consolidata esperienza su questi temi nella formazione del personale tecnico-amministrativo delle Università italiane.

### **LA VALUTAZIONE**

La valutazione finale, che si realizzerà a conclusione dell'ultima giornata di formazione, sarà svolta mediante la somministrazione di un test con domande chiuse.

La valutazione avrà una durata di circa 30 minuti.

### **I REFERENTI DI SEDE**

Settore Sviluppo e Formazione Risorse Umane

Dott.ssa Loredana TIANO (e-mail: ltiano@unime.it - tel. 090/6768611)

Ufficio Formazione

Dott.ssa Giuliana DEODATO (e-mail:gdeodato@unime.it – tel. 090/6768605)

Ufficio Analisi Esigenze Aggiornamento

Dott. Sebastiano CASTIGLIA (e-mail scastiglia@unime.it – tel. 090/6768926)

e-mail: formazionerisorseumane@unime.it

sito web: <http://risorseumane.unime.it>