



Comunicazione e lavoro di gruppo

Area	Comunicazione	
Durata	3 giorni - 21 h	
Edizione in programma	5-6-7 giugno 2007	14 partecipanti

Obiettivi del corso

- Fornire ai partecipanti gli elementi necessari a migliorare la qualità del servizio che viene erogato all'utenza;
- Definire e qualificare le competenze insite nel ruolo che ricoprono i partecipanti;
- Fornire ai partecipanti le conoscenze e i modelli utili ad analizzare e comprendere i meccanismi che regolano le interazioni e gli scambi comunicativi con particolare attenzione alle relazioni con l'utenza;
- Addestrare i partecipanti ad affrontare i momenti critici in una comunicazione interpersonale;
- Fornire gli elementi di base per la costituzione di un team di lavoro
- Acquisire le conoscenze e le basi teoriche per comprendere e riconoscere le dinamiche ed i meccanismi che si instaurano tra individui che partecipano ad un gruppo di lavoro

Programma

La qualità del servizio

Caratteristiche ed elementi costituenti

Le componenti della qualità

Definizione del ruolo e dimensioni della professionalità

La catena Cliente – Fornitore e la catena del valore

La comunicazione interpersonale

Cosa significa comunicare: modalità e aspetti della comunicazione

La comunicazione non verbale e la relazione

Comunicare in modo efficace (empatia, ascolto attivo, etc...)

La percezione dell'altro, superamento di stereotipi e pregiudizi

Il lavoro di gruppo

Cosa significa lavorare in equipe

Gli elementi di dinamica di gruppo

Le tecniche e gli strumenti per lavorare in gruppo

A chi si rivolge

Al personale tecnico amministrativo

Modalità didattiche

Esposizione teorica - Esercitazioni di gruppo - Role play