

Formazione Trasversale
Anno 2017

LA GESTIONE DEI CONFLITTI NELL'AMBITO DEGLI SPORTELLI SOCIALI

Dott. Aldo Terracciano

Psicologo del lavoro con oltre 30 anni di esperienza di formazione e di consulenza per Enti Pubblici, Imprese private, Organizzazioni del settore non profit e Associazioni di categoria, esperto di comunicazione e di dinamiche relazionali e dei gruppi

Granarolo dell'Emilia 12-19 settembre e 17 ottobre 2017 ore 13.45 – 17.45
c/o Sala di Consiglio Via San Donato 199

AREA SERVIZI SOCIALI

Destinatari: Addetti al front office degli sportelli sociali.

Obiettivi

Il corso si propone di implementare e migliorare il rapporto con l'utente, cogliere le esigenze del cittadino e filtrare le richieste per gestire efficacemente le relazioni interne ed esterne e i bisogni espressi e latenti. Mira inoltre a fornire agli operatori un supporto strutturato all'acquisizione della consapevolezza delle interconnessioni e ricadute sull'organizzazione del lavoro degli uffici derivate dai loro comportamenti, stimolando l'apprendimento di efficaci metodi per la gestione operativa del proprio lavoro.

Programma del corso

Prima giornata

La definizione del ruolo

- La funzione, le mansioni e il ruolo degli operatori di front-office
- Rilevazione delle percezioni condivise e confronto sui temi: com'è, come dovrebbe essere, come potrebbe essere nell'ottica della tensione al miglioramento personale e professionale continuo
- La gestione operativa del proprio lavoro
- La gestione delle informazioni: comunicazione interna e trasversalità
- Risolvere i problemi: capirne le cause, definire gli obiettivi e riconoscere le priorità

Seconda giornata

La comunicazione

- Che cos'è la comunicazione (aspetti generali e relazionali)
- Pratica della comunicazione (mezzi, modi e contenuti)
- Psicologia della Prima Impression
- La comunicazione con l'utenza nell'ente pubblico: le regole, la relazione
- Ascoltare, comprendere e gestire le richieste.

Terza giornata, follow up

Organizzazione e qualità del servizio

- Valutazione delle pratiche operative, relazionali, comunicative e gestionali elaborate durante le prime due giornate di formazione
- Come continuare le pratiche che hanno funzionato, trasformandole in buone prassi
- Come correggere le azioni che non hanno funzionato

*** ESCLUSIVO PER COMUNI UNIONE TERRE DI PIANURA**