

# FORMAZIONE CONTINUA DEL CAPITALE UMANO NEGLI ENTI LOCALI

## Obiettivi

In questa azione si prenderanno in esame i concetti legati alla qualità del servizio, si approfondiranno metodologie e tecniche per la gestione efficace del tempo e del proprio stile di comunicazione.

Ruolo, motivazione e funzione

- finalità, obiettivi, compiti
- discrezionalità e autonomia
- qualità attesa, qualità offerta e qualità percepita

Relazione e comunicazione

- la comunicazione assertiva
- l'ascolto attivo

Strumenti per l'efficacia e l'efficienza

- gestione e valorizzazione del proprio tempo: elementi di time management

## La responsabilità sociale di impresa nella Pubblica Amministrazione

<b>Id.</b>	489263
<b>Edizioni</b>	Si realizzeranno 10 edizioni da 14 ore ciascuna
<b>Durata</b>	14 Ore
<b>Periodo di Svolgimento</b>	da maggio a novembre 2008
<b>Destinatari</b>	Operatori della P.A. locale
<b>Sede</b>	Il corso può essere svolto sia in sede I.Re.F. sia, a richiesta, presso i Comuni

## Programma

### Il lavoro di gruppo

I processi che animano i gruppi di lavoro  
La comunicazione interpersonale e le modalità di relazione

definire il concetto di gruppo di lavoro e di lavoro di gruppo  
favorire e sviluppare un clima relazionale fondato sulla fiducia  
sviluppare competenze personali per operare in gruppi di lavoro orientati al compito

Elementi che contribuiscono ed impediscono la creazione di un team di lavoro  
Comprendere i valori di fiducia e cooperazione all'interno del gruppo di lavoro  
Evidenziare i fattori di conflitto nei gruppi e sperimentare modalità di negoziazione

Acquisire strumenti relativi al lavoro di gruppo: elementi di contenuto e processo  
Favorire il processo di collaborazione delle diverse figure professionali all'interno dell'organizzazione

I processi di comunicazione e relazione all'interno del gruppo  
Acquisire strumenti sulla comunicazione interpersonale: stili di comunicazione  
Aumentare la consapevolezza sulle proprie modalità di relazionarsi, sulle proprie risorse e sulle potenzialità dei colleghi anche evidenziandone le differenze.