

ALLEGATO 3 - PROGRAMMA

PROGETTO - Front Office: Una finestra sull'Azienda: la comunicazione e la relazione, nel contatto con il pubblico
1 edizione 14 – 15 ottobre 2019

Organizzatore: ASSL - ORISTANO
Indirizzo: VIA CARDUCCI, 35
Città: 09170 - ORISTANO

File dello strumento o degli strumenti utilizzati per la verifica dell'apprendimento da parte dei partecipanti.

Scegliere ed Indicare gli strumenti di valutazione esempio:
prova pratica
gradimento corso
gradimento docenti

1° giornata

Orario	Argomento - titolo	Docente/sostituto	Metodologia didattica	tempi
08,00 – 8,30	Presentazione e OBT del corso	Domenico Putzolu - Pina Sardu	Tavola rotonda	30'
08.30 – 10.00	Struttura della Comunicazione: contenuto – sintassi - effetti	Tutti i docenti Tutor	Lezione a tema preordinato	90'
10.00 – 11.30	Presentazione e discussione casi in plenaria sulla struttura della comunicazione: contenuto – sintassi – effetti	Tutti i docenti Tutor	role-playing	90'
11.30 – 12.30	Gli Assiomi della comunicazione	Tutti i docenti Tutor	Lezione a tema preordinato	60'
12.30 – 14.00	Presentazione e discussione in plenaria sugli assiomi	Tutti i docenti Tutor	role-playing	90'

2° giornata

Orario	Argomento - titolo	Docente/sostituto	Metodologia didattica	tempi
08,00 – 8,30	Ripresa contenuti 1° giornata	Tutti i docenti Tutor	Tavola rotonda	30'
08.30 – 10.00	la comunicazione e il comportamento degli interlocutori interni ed esterni – l'effetto della circolarità delle informazioni	Tutti i docenti Tutor	Lezione a tema preordinato	90'
10.00 – 11.30	Presentazione e discussione problematiche della comunicazione nei contesti lavorativi	Tutti i docenti Tutor	confronto dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore	90'
11.30 – 12.30	Stili e strategie comunicative: la telefonata, accoglienza allo sportello, gestione delle relazioni; privacy e consenso informato.	Tutti i docenti Tutor	lavori a piccoli gruppi su problemi e casi clinici con produzione di rapporto finale da discutere con l'esperto	60'
12.30 – 14.00	Role playing e discussione in plenaria sugli stili e strategie comunicative	Tutti i docenti Tutor	esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche	90'
14.00	Prova pratica Gradimento corso e docenti - Chiusura corso	Tutti i docenti Tutor		

Domenico Putzolu - Pina Sardu - Giuseppina Garippa – Fabrizio Lorenzo Andrea Floris - Tutor: Alessadra Ledda

Ore totali complessive 12 Responsabile Scientifico Domenico Putzolu