

## **ALLEGATO 3 - PROGRAMMA**

**PROGETTO - Front Office: Una finestra sull'Azienda: la comunicazione e la relazione, nel contatto con il pubblico**

**Organizzatore:** AZIENDA USL - 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		30'
08.30 – 10.00	Struttura della Comunicazione: contenuto – sintassi - effetti	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	Lezione a tema preordinato	90
10.00 – 11.30	Presentazione e discussione casi in plenaria sulla struttura della comunicazione: contenuto – sintassi – effetti	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	role-playing	90
11.30 – 12.30	Gli Assiomi della comunicazione	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	Lezione	60
12.30 – 14.00	Presentazione e discussione in plenaria sugli assiomi	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	role-playing	90

## 2° giornata

Orario	Argomento - titolo	Docente/sostituto	Metodologia didattica	tempi
08,00 – 8,30	Ripresa contenuti 1° giornata		Tavola rotonda TD	30'
08.30 – 10.00	la comunicazione e il comportamento degli interlocutori interni ed esterni – l'effetto della circolarità delle informazioni	Pina Sardu - Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	Lezione frontale	90
10.00 – 11.30	Presentazione e discussione problematiche della comunicazione nei contesti lavorativi	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	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.	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	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	Fabrizio Floris –Giuseppina Garippa – Fabio Podda –Domenico Putzolu – Andrea Wenzel	esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche	90
14.00.00	Prova pratica Gradimento corso e docenti			
	Chiusura corso			