

**ALLEGATO 3 - PROGRAMMA**

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

**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

Mese n. 4  
n. 2  
compreso di n. 2 fogli.

## 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  | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu | Lezione a tema preordinato | 90    |
| 10.00 – 11.30 | Presentazione e discussione casi in plenaria sulla struttura della comunicazione: contenuto – sintassi – effetti | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu | role-playing               | 90    |
| 11.30 – 12.30 | Gli Assiomi della comunicazione  | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu | Lezione                    | 60    |
| 12.30 – 14.00 | Presentazione e discussione in plenaria sugli assiomi  | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu | 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 - Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu | Lezione frontale  | 90    |
| 10.00 – 11.30 | Presentazione e discussione problematiche della comunicazione nei contesti lavorativi  | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu              | confronto dibattito tra pubblico ed esperto/<br>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. | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu              | 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  | Giuseppina Garippa – Fabio Podda –<br>Domenico Putzolu – Andrea Wenzel<br>Tutor: Stefania Scannu              | 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   |   |   |       |