Area tematica : La gestione delle relazioni interne ed esterne

Profilo : Assistente Amministrativo

Corso Qualificazione Personale A.T.A : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Esperto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Corsista/Gruppo di lavoro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Cognome | Istituto di Servizio |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**QUESTIONARIO: Indicare con una X la risposta corretta**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| In quale principiocostituzionale sirinviene lalegittimazione, sia pureindiretta, alla missiondegli URP? | Art.97 e principi diimparzialità e buonandamento  | Art. 98 e posizione diservizio degli impiegati pubblici nei confronti dei cittadini | Art. 88 | Art. 87 |
| Perché "non si può noncomunicare in unarelazione"? | Perché a volte unmessaggio non vienerecepito correttamente | Perché ognicomportamento è giàcomunicazione  | Perché a volte non è importante far sapere ciò che si pensa, ad esempioad un sottoposto | Perché non sempre si può comunicare |
| Quale può essere ladefinizione diComunicazione? | L'interazioneintersoggettiva evolontaria mediante unlinguaggio umanobasato sulla doppiaarticolazione e su unsistema simbolico  | L'interazioneintersoggettiva evolontaria mediante unlinguaggio umano basatosulla doppia articolazione | L'interazioneintersoggettiva evolontaria mediante unlinguaggio umanobasato su un sistemasimbolico | L'interazionevolontaria medianteun linguaggio umanobasato sulla doppiaarticolazione e su unsistema simbolico |
| La Comunicazioneesterna non è utilizzataper il seguente scopo: | far conoscerel'Amministrazione, iservizi e i progettidell'ente | svolgere azioni diauditing interno  | conoscere e rilevare ibisogni dell'utenza | facilitare l'accesso aiservizi e agli attidell'Amministrazione |
| Cos'è la Comunicazionepubblica? | La Comunicazioneistituzionale, chepermette l'eserciziodell'attività sianormativa che digoverno  | Un requisitofondamentale perlavorare inun'organizzazionemoderna | Un sistema chepermette ilfunzionamento distrutture organizzative,che favorisconol'innovazione | La Comunicazioneistituzionale chefunge daComunicazione siainterna che esterna |
| Quali sono glistrumenti utilizzatinella ComunicazioneStrategica? | Note personali aidipendenti | Comunicazioni ad altofeedback | Lettere, Circolari,albi e bacheche | Riviste aziendali,Brochure, Pubblicità suiGiornali  |
| T.I.C.: | è la comunicazione on line | significa tecnologia per lacomunicazioneinterattiva | è sinonimo di ICT(Information andcommunicationtechnology)  | è un tipo dicomunicazioneasincrona |

**Proposta di lavoro**

**Le funzioni della comunicazione organizzativa**

Si ordinino progressivamente, numerandole per ordine di importanza decrescente, le seguenti definizioni concernenti le possibili funzioni della comunicazione organizzativa.

E’ possibile sostituire fino ad un massimo di due items con ulteriori definizioni ritenute più importanti sulla base dell’esperienza maturata nella scuola di servizio.

\_\_\_ Dar voce ai malesseri e malfunzionamenti organizzativi

\_\_\_ Sviluppare il coinvolgimento del personale

\_\_\_ Supportare i cambiamenti strategici  (ad es. riorganizzazione, qualità totale, lavoro per obiettivi, gestione per progetti)

\_\_\_ Facilitare e migliorare le relazioni interpersonali

\_\_\_ Ottimizzare i flussi comunicativi legati ai processi di lavoro

\_\_\_ Garantire i flussi informativi all’interno dell’organizzazione

\_\_\_ Creare un clima di lavoro positivo e motivare il personale

\_\_\_ Scambiare comunicazioni con l’ambiente esterno per consentire all’organizzazione di adattarsi ai mutamenti esterni

\_\_\_ Favorire l’identificazione, l’integrazione e il senso di appartenenza dei dipendenti all’organizzazione

\_\_\_ Promuovere una buona immagine dell’organizzazione con il cliente

\_\_\_ ………………………………………………………………………………..

\_\_\_ ………………………………………………………………………………..