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 principio  costituzionale si  rinviene la  legittimazione, sia pure  indiretta, alla mission  degli URP? | Art.97 e principi di  imparzialità e buon  andamento | Art. 98 e posizione di  servizio degli impiegati pubblici nei confronti dei cittadini | Art. 88 | Art. 87 |
| Perché "non si può non  comunicare in una  relazione"? | Perché a volte un  messaggio non viene  recepito correttamente | Perché ogni  comportamento è già  comunicazione | Perché a volte non è importante far sapere ciò che si pensa, ad esempio  ad un sottoposto | Perché non sempre si può comunicare |
| Quale può essere la  definizione di  Comunicazione? | L'interazione  intersoggettiva e  volontaria mediante un  linguaggio umano  basato sulla doppia  articolazione e su un  sistema simbolico | L'interazione  intersoggettiva e  volontaria mediante un  linguaggio umano basato  sulla doppia articolazione | L'interazione  intersoggettiva e  volontaria mediante un  linguaggio umano  basato su un sistema  simbolico | L'interazione  volontaria mediante  un linguaggio umano  basato sulla doppia  articolazione e su un  sistema simbolico |
| La Comunicazione  esterna non è utilizzata  per il seguente scopo: | far conoscere  l'Amministrazione, i  servizi e i progetti  dell'ente | svolgere azioni di  auditing interno | conoscere e rilevare i  bisogni dell'utenza | facilitare l'accesso ai  servizi e agli atti  dell'Amministrazione |
| Cos'è la Comunicazione  pubblica? | La Comunicazione  istituzionale, che  permette l'esercizio  dell'attività sia  normativa che di  governo | Un requisito  fondamentale per  lavorare in  un'organizzazione  moderna | Un sistema che  permette il  funzionamento di  strutture organizzative,  che favoriscono  l'innovazione | La Comunicazione  istituzionale che  funge da  Comunicazione sia  interna che esterna |
| Quali sono gli  strumenti utilizzati  nella Comunicazione  Strategica? | Note personali ai  dipendenti | Comunicazioni ad alto  feedback | Lettere, Circolari,  albi e bacheche | Riviste aziendali,  Brochure, Pubblicità sui  Giornali |
| T.I.C.: | è la comunicazione on line | significa tecnologia per la  comunicazione  interattiva | è sinonimo di ICT  (Information and  communication  technology) | è un tipo di  comunicazione  asincrona |

**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

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

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