

# “Accoglienza e Relazione “

## Relazioni con il Pubblico e con il Cliente Interno

Aula Palazzina Direzionale – Ospedale S.M. Goretti – Latina  
09-18 aprile – 7-14 maggio, dalle ore 09.00 alle ore 13.00

### 1. IL PROGETTO FORMATIVO

Il percorso formativo è volto a migliorare la percezione di accoglienza dell’ASL con una gestione della complessità relazionale col pubblico e col proprio “cliente interno” più professionale, sapendo affrontare le situazioni quotidiane tenendo sotto controllo gli aspetti cognitivi ed emotivi.

Il corso si propone di migliorare nei partecipanti la cultura della qualità percepita ed erogata nel servizio, riscoprendo il senso di appartenenza; la consapevolezza delle proprie capacità nella gestione della relazione con il pubblico e con il collega; le modalità di interazione, in relazione all’attività svolta.

### 2. OBIETTIVI E PROGRAMMA DIDATTICO

MODULO N. 1:

PERCHÉ E COSA SIGNIFICA OFFRIRE UN BUON SERVIZIO

#### Obiettivi specifici

Al termine del modulo, i partecipanti saranno in grado di:

- Avere maggiore consapevolezza della qualità del servizio erogato con il proprio lavoro e in cosa può essere migliorato;
- Vedere il “servizio al cliente” come una componente imprescindibile del ruolo agito da ciascun dipendente dell’ASL;
- Comprendere l’importanza dell’uso di adeguati comportamenti verso il pubblico per dare una buona immagine del servizio e dell’Azienda sanitaria nel suo complesso;
- Identificare le modalità di lavoro che consentono di creare un ambiente che vada incontro alle necessità del pubblico.

#### Programma

##### *Introduzione al corso*

- Introduzione alle finalità generali del percorso formativo
- Presentazione del docente e dei partecipanti
- Presentazione del corso: obiettivi, metodo di lavoro, tempi

##### *Il ruolo di chi è a contatto con il pubblico*

- Tavola rotonda: Difficoltà nell’erogazione del servizio; Messa in comune delle criticità e delle possibili soluzioni limitate al proprio livello di responsabilità
- Che cosa significa dare un servizio al cliente

- Video case
- Cliente interno e cliente esterno: quanto è importante il lavoro dell'operatore del front office per i servizi a valle
- Esercitazione individuale e di gruppo: analisi della competenza, della professionalità ed efficienza dell'operatore

#### *Qualità del servizio e accoglienza nell'Azienda sanitaria*

- Esercitazione: siamo tutti clienti
- Significato di qualità del servizio
- L'importanza e il significato della percezione del servizio da parte del "cliente"
- La relazione tra qualità percepita e qualità attesa
- La qualità del servizio del front office
- Esercitazioni individuali e di gruppo: i "momenti di verità"

#### *Senso di appartenenza e immagine dell'Azienda sanitaria*

- Significato e meta significato dell'essere dipendente pubblico
- Esercitazione: "le macchie di caffè"; quale immagine dell'Ente trasmettiamo
- Conclusioni in termini di azioni di miglioramento

### MODULO N. 2:

#### COSA RENDE EFFICACE LA COMUNICAZIONE

#### **Obiettivi specifici**

Al termine del modulo, i partecipanti saranno in grado di:

- Utilizzare una comunicazione capace di trasmettere parole, valori e emozioni all'utente e al collega
- Utilizzare più appropriatamente la comunicazione verbale e non verbale per migliorare il rapporto interpersonale
- Migliorare le capacità di ascolto e di osservazione per comunicare più adeguatamente.

#### **Programma**

##### *Cosa rende efficace la comunicazione*

- Parole, emozioni, valori
- Che cos'è la comunicazione
- I principi fondamentali della comunicazione
- I livelli della comunicazione

##### *Come dobbiamo comunicare: al di là delle parole*

- Video didattico: visione e discussione
- Il corpo come mediatore del discorso: il linguaggio non verbale
- Le aree rivelatrici del "body language": mani, gesti, sguardo, mimica facciale, respiro, distanza fisica e psicologica
- Il linguaggio della voce: timbro, inflessione, volume, tono e ritmo
- Come capire quando il vostro interlocutore è incerto o sta mentendo: i segnali da osservare con attenzione

- Video didattico: visione e discussione

#### *L'ascolto attivo nella pratica quotidiana*

- Video didattico e discussione
- Come ascoltare per costruire il rapporto
- Tipologie di ascolto: passivo, evitante, aggressivo, empatico
- Video didattico e discussione brano video

#### *Chiusura della giornata*

- Ripasso dei temi trattati

### MODULO N. 3: GESTIONE DEL CONFLITTO E ASSERTIVITÀ NELLA COMUNICAZIONE

#### **Obiettivi specifici**

Al termine del modulo, i partecipanti saranno in grado di:

- Utilizzare uno stile relazionale appropriato che favorisca la gestione del conflitto;
- Riconoscere, accettare e gestire il conflitto cercando soluzioni che tengano conto delle esigenze reciproche;
- Comprendere i vantaggi del modello assertivo.

#### **Programma**

##### *Atteggiamenti emotivi e comportamenti razionali di fronte al conflitto*

- Perché parlare del conflitto
- Le principali cause che possono generare il conflitto: aspetti relazionali, aspetti organizzativo-procedurali, aspetti giuridico economici
- Atteggiamenti emotivi e comportamenti razionali di fronte al conflitto

##### *Laboratorio esperienziale: competizione o collaborazione?:*

- Esercitazione di gruppo: il dilemma della squadra Rossa e della squadra Blu
- Debriefing

##### *Competizione o collaborazione?: collegamento del debriefing al modello teorico di riferimento per la gestione del conflitto*

- L'importanza dell'aspetto relazionale
- Lo stile da adottare per ottenere un buon risultato e rafforzare le relazioni interpersonali
- Il processo per valorizzare le proprie esigenze e cogliere quelle altrui
- Comunicare assertivamente

### SEMINARIO N. 4: LA GESTIONE DI SITUAZIONI "DIFFICILI" CON IL PUBBLICO E CON I COLLEGHI

#### **Obiettivi specifici**

Al termine del modulo, i partecipanti saranno in grado di:

- Migliorare la comunicazione (relazione) con gli utenti e i colleghi
- Migliorare l'ascolto attivo per costruire la relazione
- Trattare situazioni "difficili" nella comunicazione (relazione)
- Superare le obiezioni e gestire le aspettative dell'utente e del "cliente interno"

## Programma

### *Tavola rotonda*

- Difficoltà nella relazione con il pubblico e il "cliente interno"
- Messa in comune delle criticità e delle possibili soluzioni, quest'ultime coerenti con il livello di responsabilità dei partecipanti

### *La gestione di situazioni di relazione "difficile"*

- La gestione di situazioni relazionali difficili
- Separare le sensazioni dalla persona e utilizzare il modello presentato nella gestione del conflitto
- L'arte del "non attacco"
- Video didattico e discussione brano video

### *Le strategie del "non attacco"*

- Perché le strategie del "non attacco" sono efficaci
- La tecnica delle domande di chiarimento
- L'uso del silenzio
- L'esclamazione commento
- Cambio di discorso

### *Superare le obiezioni nella pratica quotidiana*

- Il processo di delimitazione delle obiezioni: distinguere quelle vere da quelle false
- L'uso del linguaggio di precisione
- Le domande di scoperta e di comprensione
- Tecnica della riformulazione e indebolimento
- Esercizio con simulazioni

### *Galateo dell'accoglienza: errori nella gestione delle obiezioni*

- Video didattico discussione post video
- Non rispondere all'obiezione
- Contraddire l'interlocutore
- Addossare la responsabilità ad altri
- Negare i fatti
- Concentrarsi sull'aspetto negativo
- Accusare l'interlocutore

### *Chiusura del corso*

- Riassunto dei temi trattati
- Questionario di valutazione della sessione formativa

## 3. DURATA

Il corso è composto da quattro moduli ciascuno di 4 ore (*totale 16 ore*).

#### **4. PARTECIPANTI**

Circa 25 dipendenti (tra personale amministrativo e sanitario) a contatto con il pubblico per ogni edizione del corso.

#### **5. METODOLOGIA FORMATIVA**

Le metodologie didattiche utilizzate metteranno al centro del processo di apprendimento l'esperienza reale dell'individuo, consentendo di:

- Sviluppare le potenzialità personali e/o del gruppo;
- Modificare il sistema di atteggiamenti e comportamenti dell'individuo o del gruppo;
- Facilitare e accelerare il processo di apprendimento.

La metodologie didattiche si baseranno su:

*Osservazione e riflessione*: applicata ai comportamenti di tutti permette di scambiarsi feedback di sviluppo;

*Concretezza e coinvolgimento*: per favorire un apprendimento e un cambiamento effettivo;

*Esplorazione*: per avanzare in situazioni sconosciute dove è più facile lasciarsi andare all'azione spontanea e al conseguente apprendimento;

*Metafora*: per legare le attività proposte con gli ambienti lavorativi e facilitare il trasferimento dell'apprendimento nel contesto professionale.

Il partecipante, dunque, è soggetto attivo nel processo di sviluppo. Ciò avviene grazie a un equilibrato uso delle moderne metodologie didattiche come: *Lezione frontale, Metafore e racconti, Esercitazioni, Simulazioni, Cinematografia*.

#### **6. DOCUMENTAZIONE DIDATTICA**

Una apposita documentazione sui temi affrontati nel corso, comprensiva di adeguati riferimenti bibliografici, note tecniche ed approfondimenti tematici, integrata in base alle richieste dei partecipanti, pervenute durante lo svolgimento dei lavori, sarà messa a disposizione on line in una sezione riservata del sito di Formimpresa.