

Corso di formazione dal titolo:

DALLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ALLA COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA

Il Corso presenta punti di forza innovativi, oltre a fornire gli elementi base necessari alla comunicazione interpersonale e interaziendale punta:

- Alla valorizzazione delle figure apicali e specialistiche nell'ambito della comunicazione istituzionale nell'era digitale e in applicazione delle direttive della Funzione Pubblica in tema di trasparenza, immagine e promozione della organizzazione pubblica nei confronti del cittadino/utente.
- Allo sviluppo della capacità di una comunicazione efficace ed efficiente
- Alla gestione efficace dei social media che richiede una conoscenza chiara della social policy. È fondamentale che i dipendenti pubblici siano consapevoli delle regole e dei limiti dell'utilizzo dei social media, sia per proteggere la reputazione dell'ente che per evitare problemi personali.

PROGRAMMA - DURATA : 2 GIORNI

Docenti: Docenti: Dott.ssa Stefania Pascucci – Dott. Giovanni Tagliapietra

MODULO FORMATIVO / 1 dalle 9.00 alle 13.00 – pausa h. 11,30: 15 minuti

ASL LATINA, il governo del cambiamento tra tecniche e mezzi di comunicazione

Tematiche trattate:

- ☐ L'informability, la democrazia partecipata del cittadino alle informazioni. Come attuare e pianificare una informazione resa accessibile al più ampio pubblico possibile;
- ☐ Il governo del cambiamento tra tecniche e mezzi di comunicazione 2.0.;
- ☐ La buona comunicazione a livello aziendale della organizzazione pubblica sanitaria
- ☐ Il dovere di informare, il diritto di sapere;
- ☐ La Comunicazione bidirezionale all'interno delle strutture sanitarie e l'efficacia delle cure;
- ☐ URP, Back Office e Front Office: come cambia la comunicazione in relazione alla funzione;
- ☐ Il registro comunicativo da utilizzare in base al contesto e all'interlocutore, se cittadino o rappresentante aziendale;
- ☐ La comunicazione smartphone, messaggi (whatsapp, sms, post@ elettronica): una questione giuridica. Valgono come prove nei procedimenti penali.

MODULO FORMATIVO / 2 dalle h. 14.00 alle h. 18.00 - pausa h. 16,30: 15 minuti

Docente: Dott.ssa Stefania Pascucci

ASL LATINA, il governo del cambiamento tra tecniche e mezzi di comunicazione

Tematiche trattate:

- ☐ La Comunicazione all'interno delle strutture sanitarie. Interazione con i partecipanti.
- ☐ La buona comunicazione tra il codice aziendale e i codici deontologici, breve sintesi.

- ☐ La comunicazione on line: il governo del cambiamento tra tecniche e mezzi di comunicazione 2.0. social media, new media, piattaforme social;
- ☐ Gestione della diffamazione sui social;
- ☐ PRATICA della buona comunicazione. Va in scena la descrizione del TED di Julian Treasure “Perché nessuno vi ascolta quando parlate”.
- ☐ Interazione con i partecipanti.

MODULO FORMATIVO / 3 dalle h. 9.00 fino alle h. 13.00 - pausa h. 11,30: 15 minuti

Docente: Dott.ssa Stefania Pascucci

ASL LATINA, la nuova sfida: mettere il paziente al centro della cura

- ☐ L’empowerment, passaggio dall’etica medica a quello della bioetica;
- ☐ Principi di una buona comunicazione, quali strumenti di analisi;
- ☐ La Comunicazione all’interno delle strutture sanitarie. Rapporti con i media;
- ☐ Terzo Settore, attore chiave nel panorama sanitari: quali forme di comunicazione a garanzia di efficienza ed efficacia nella erogazione dei servizi socio-sanitari?
- ☐ ChatGPT, l’Intelligenza Artificiale contro Umano. Quali regole seguire per utilizzare l’IA al meglio;
- ☐ Comunicazione ASL durante uno stato di crisi, quali strategie?

MODULO FORMATIVO / 4 dalle h. 14.00 fino alle h. 18.00 - pausa h. 16,30: 15 minuti

Docente: Dott.ssa Stefania Pascucci

ASL LATINA, Il governo del cambiamento: la comunicazione istituzionale social media con il cittadino

- ☐ La pagina WEB, social Facebook, Twitter, Instagram (ed altri) aziendale, un uso non rischioso ma vantaggioso;
- ☐ Il cittadino comunica la Customer Satisfaction via social network. Rispondere o non rispondere? Questo è il problema! Analisi della migliore performance;
- ☐ “Prevenire è meglio che curare...” gli sfoghi social del cittadino/cliente e la risposta aziendale della PA;
- ☐ La personalizzazione dei messaggi: conosci il tuo pubblico?
- ☐ L’utilizzo dei social per migliorare la propria immagine e quella aziendale e la Call To Action;
- ☐ Privacy quella parola sconosciuta sui social media. Consapevolezza e conseguenze giuridiche individuali.