VALORE P.A.

COMUNICAZIONE EFFICACE: UTILIZZO DEI NUOVI MEZZI DI COMUNICAZIONE PUBBLICA CON I CITTADINI ATTRAVERSO UN APPROCCIO INNOVATIVO. REGOLE E STRUMENTI PER COMUNICARE ATTRAVERSO I SOCIAL - ASCOLTO EFFICACE, ORGANIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Università di Roma Tor Vergata

BAICR Cultura della relazione

OBIETTIVI

Il primo modulo (public speaking) approfondisce i temi della comunicazione pubblica anche in conformità alla norme e ai regolamenti della P.A. La società odierna è alla continua ricerca di "Comunicatori Pubblici" in grado di curare le relazioni e le occasioni di incontro. Tenere un discorso, presentare se stessi o illustrare un programma di lavoro è un processo elaborato e complesso, per questo è necessario potenziare l'arte retorica. Specifici interventi sono mirati a fornire un sapere teorico e pratico utile alla comprensione, costruzione ed esposizione dell'immagine istituzionale che è propria della comunicazione tra amministrazione pubblica e cittadinanza. Allo stesso modo, si analizzano specifiche tematiche di deontologia della comunicazione applicata ai contesti della PA.

Il secondo modulo (comunicazione e leadership). L'attivazione e la presenza nei Social Media ha costi marginali bassi: creare una pagina o un account per un'amministrazione pubblica è molto semplice, ma i cittadini, oltre a un ulteriore canale di informazione, richiedono e pretendono dalla Pubblica Amministrazione una presenza attiva e disponibile. Essere "online" non significa solo creare una corretta presenza istituzionale, è fondamentale ascoltare i cittadini, comprendere le loro esigenze e sapere come rispondervi. Utilizzare le conversazioni con e tra gli utenti consente di evidenziare opinioni e opportunità e di cogliere in tempo reale richieste di intervento sul territorio e nella vita quotidiana.

Il terzo modulo (ascolto efficace e organizzazione delle informazioni) affronta, con un approccio integrato alle strategie comunicative, la dimensione dell'ascolto, per la cui realizzazione efficace è necessario adottare prospettive plurime e spesso diverse dalle proprie, per accogliere le istanze dell'altro e le caratteristiche specifiche del ruolo che esso svolge nella comunicazione. Tale tipo di ascolto efficace, basato sull'ascolto attivo, è ottenuto tramite l'integrazione delle capacità di ricezione, comprensione ed elaborazione del messaggio lanciato dall'interlocutore sui diversi livelli di comunicazione, promuovendo e sviluppando le capacità di gestione dei feedback e organizzazione efficiente delle informazioni.

DESCRIZIONE CORSO

Il programma del corso offre, dal punto di vista teorico e pratico, le basi e gli strumenti per implementare strategie di comunicazione efficace, public speaking e leadership comunicativa nei contesti della Pubblica Amministrazione (con un'attenzione particolare nei confronti del rapporto tra dipendenti e utenti della PA). I

I contenuti del corso possono essere ricondotti nei seguenti moduli:
·Public speaking: (15 h)
a) sviluppare la propensione a parlare in pubblico,
b) regole generali per una comunicazione efficace che tenga conto di norme e regolamenti nelle PA;
c) metodologie e tecniche a sostegno della comunicazione in contesti ad alto tasso di interculturalità.

·Ascolto efficace: (10 h)
a) definizione e gestione dello spazio fisico (la scena);
b) come gestire le diverse dimensioni non verbali: i linguaggi del corpo, lo sguardo, il contatto visivo, la voce e il senso del ritmo.

·Comunicazione web e leadership per la PA nei processi di trasformazione digitale: (25h)
a) descrizione della rete e dei suoi utenti, i processi;
b) i canali e la geografia digitale;
c) metodi e strumenti per l'analisi del web: semantica, sentiment analysis, emotional analysis e network analysis;
d) strategie di condivisione delle iniziative, dei dati e delle informazioni nel web usando i social media;
e) implicazioni in termini di leadership;
f) case-studies di successo e buone pratiche in ambito nazionale e internazionale.

ORE DI FORMAZIONE

Il corso prevede 50 ore di formazione e rilascia 7 CFU

Inoltre l’attività didattica in presenza sarà organizzata nel rispetto delle misure sanitarie indicate nel protocollo di sicurezza stilato dal Comitato tecnico scientifico ed adottato dal Ministero dell’università.

In particolar modo l’Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" ha messo a punto, come misura di contenimento e gestione dell’emergenza epidemiologica da Covid-19, tutti gli strumenti operativi utili per consentire, anche lo svolgimento
delle lezioni a distanza.

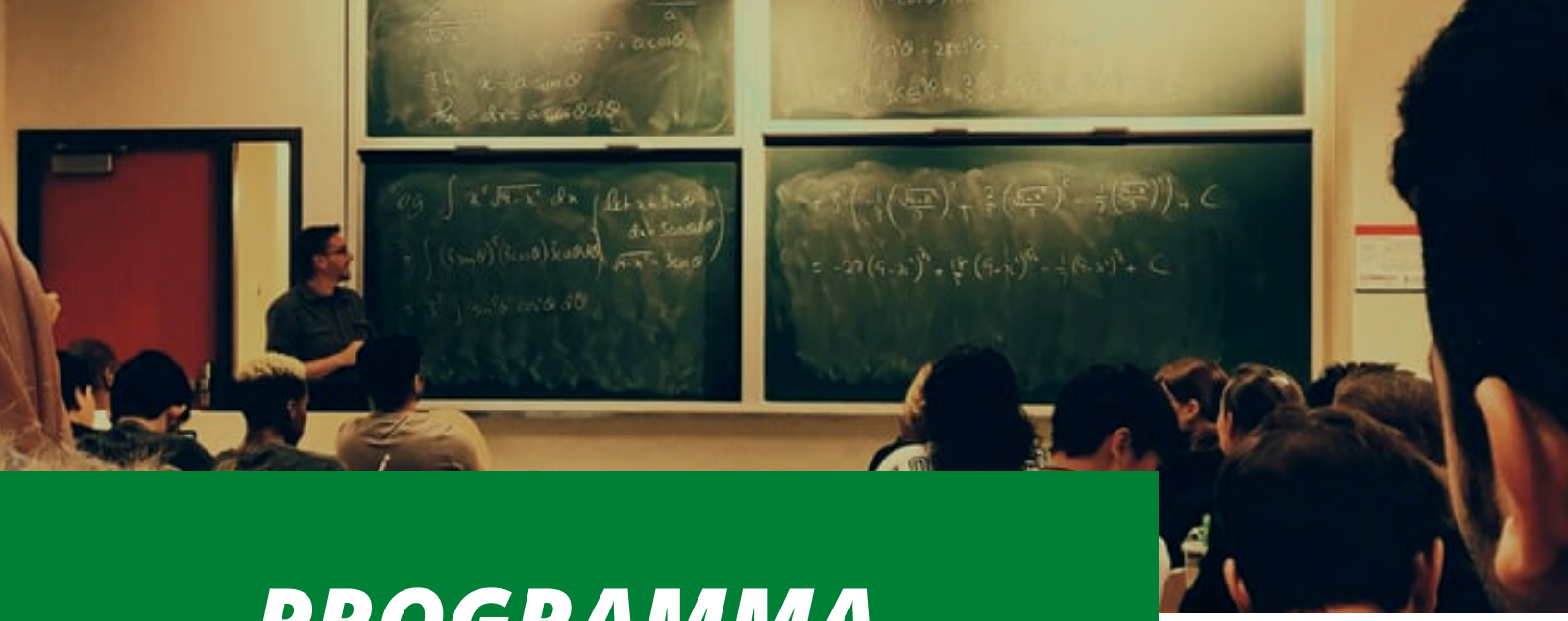
PROGRAMMA

Programma del corso

Data	Orario	Ore	Argomento	Docente
mar 29 mar 22	9.00-9.45 /9.45-10.30	2	**Public speaking** Sviluppare la propensione a parlare in pubblico	Mattia Della Rocca
	10.30-11.00		**pausa**	
	11.00-11.45 /11.45-12.30 /12.30-13.15	3	**Public speaking** Lo storytelling e la gestione dei livelli della comunicazione	Mattia Della Rocca
mer 30 mar 22	14.30-15.15 /15.15-16.00	2	**Comunicazione digitale** L'ecosistema digitale: definizioni e strumenti	Luisa Capelli
	16.00-16.30		**pausa**	
	16.30-17.15	1	**Comunicazione digitale** L'ecosistema digitale: definizioni e strumenti	Luisa Capelli
mar 12 apr 22	9.00-9.45 /9.45-10.30	2	**Public speaking** Come gestire le diverse dimensioni non verbali: i linguaggi del corpo, lo sguardo, il contatto visivo, la voce e il senso del ritmo	Mattia Della Rocca
	10.30-11.00		**pausa**	
	11.00-11.45 /11.45-12.30	2	**Linguaggio non verbale** Definizione e gestione dello spazio fisico (la scena)	Mattia Della Rocca
mer 13 apr 22	14.30-15.15 /15.15-16.00	2	**Public speaking** Metodologie e tecniche a sostegno della comunicazione in contesti ad alto tasso di interculturalità	Lucio Fumagalli
	16.00-16.30		**pausa**	
	16.30-17.15 /17.15-18.00	2	**Public speaking** metodologie e tecniche a sostegno della comunicazione in contesti ad alto tasso di interculturalità	Lucio Fumagalli

PROGRAMMA

mar 26 apr 22	9.00-9.45 /9.45-10.30 / 10.30-11.15	3	**La multimedialità** Musei, arte e comunicazione digitale	Giulio Latini
	11.15-11.45		**pausa**	
	11.45-12.30 /12.30-13.15	2	**Comunicazione digitale** La reputazione e le buone pratiche: studio di casi	Luisa Capelli
mer 27 apr 22	14.30-15.15 /15.15-16.00	2	**Comunicazione digitale** I social network: la PA su Facebook: studio di casi	Luisa Capelli
	16.00-16.30		**pausa**	
	16.30-17.15 /17.15-18.00	2	**Comunicazione digitale** I social network: la PA su Twitter: studio di casi	Luisa Capelli
mar 10 mag 22	9.00-9.45 /9.45-10.30 / 10.30-11.15	3	**Linguaggio non verbale** Definizione e gestione dello spazio fisico (la scena)	Mattia Della Rocca
	11.15-11.45		**pausa**	
	11.45-12.30 /12.30-13.15	2	**Linguaggio non verbale** Definizione e gestione dello spazio fisico (la scena)	Mattia Della Rocca
mer 11 mag 22	14.30-15.15 /15.15-16.00	2	**Comunicazione digitale** Il piano di comunicazione: diversi ambiti e strumenti	Luisa Capelli
	16.00-16.30		**pausa**	
	16.30-17.15 /17.15-18.00	2	**Comunicazione digitale** L'analisi dei dati: siti e social network	Luisa Capelli
mar 24 mag 22	9.00-9.45 /9.45-10.30 / 10.30-11.15	3	**Analisi web** Metodi e strumenti per l'analisi del web: semantica, sentiment analysis e network analysis	Lucio Fumagalli
	11.15-11.45		**pausa**	
	11.45-12.30 /12.30-13.15	2	**Cambiamento organizzativo** Casi di studio di successo nella trasformazione organizzativa e nella comunicazione e collaborazione tra PA, comunità e cittadini	Vincenzo Arena



PROGRAMMA

mer 25 mag 22	14.30-15.15 /15.15-16.00	2	**Normative** Regole generali per una comunicazione efficace che tenga conto di norme e regolamenti nelle PA	Marta Mengozzi
	16.00-16.30		**pausa**	
	16.30-17.15	1	**Normative** Regole generali per una comunicazione efficace che tenga conto di norme e regolamenti nelle PA	Marta Mengozzi
mar 7 giu 22	9.00-9.45 /9.45-10.30	2	**Cambiamento organizzativo** Casi di studio di successo nella trasformazione organizzativa e nella comunicazione e collaborazione tra PA, comunità e cittadini	Marta Mengozzi
	10.30-11.00		**pausa**	
	11.00-11.45 /11.45-12.30	2	**Public speaking** Leadership individuale e diffusa per la comunicazione e trasformazione della e nella PA	Mattia Della Rocca
mer 8 giu 22	14.30-15.15 /15.15-16.00	2	**Comunicazione digitale** Pubblicità sociale e marketing non convenzionale per la PA: casi	Luisa Capelli
	16.00-16.30		**pausa**	
	16.30-17.15	1	**Comunicazione digitale** Pubblicità sociale e marketing non convenzionale per la PA: casi	Luisa Capelli

CONTATTI

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

BAICR CULTURA DELLA RELAZIONE
CORSI@BAICR.IT
WWW.BAICR.IT