

Indice

<i>Prefazione</i>	p. 7
-------------------------	------

CAPITOLO PRIMO

Le pubbliche relazioni nella Pubblica Amministrazione

1. Nascita delle pubbliche relazioni nelle aziende pubbliche e private	» 9
2. Gli uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e i loro primi fondamenti normativi	» 11
3. Collaborare con il cittadino utente	» 22

CAPITOLO SECONDO

Relazioni interne

1. Concetti diversi	» 27
2. Rapporti dirigenti e sottoposti	» 29
3. Definizione di deontologia professionale	» 34
4. Codici comportamentali e regolamenti	» 35
5. Professione, motivazione ambiente di lavoro, comunicazione interna, ruolo esterno	» 41

CAPITOLO TERZO

Comunicazione: definizioni, storia, metodo

1. Obiettivi, forma, strumenti, efficacia, difetti	» 47
1.1. La comunicazione è anche una relazione interpersonale finalizzata a trasmettere informazioni	» 52
1.2. Il metodo	» 54
2. Strumenti della comunicazione: cenni storici	» 57
2.1. I gesti	» 57

2.2. Il suono	p. 61
2.3. La scrittura.	» 62
2.4. La fotografia	» 65
2.5. Telegrafo, telefono, fax, radio e computer	» 66
2.6. Cinema e televisione	» 70
2.7. I nostri sensi come antenne naturali	» 71
3. La qualità del servizio è comunicazione?.	» 74
4. Cos'è l'immagine?	» 76
4.1. Percezione dell'immagine	» 76
4.2. Strategia della comunicazione in funzione dell'immagine	» 77

CAPITOLO QUARTO

Le norme di comportamento

1. Cosa sono le norme di comportamento	» 79
2. Comportamenti determinati da regole codificate	» 80
3. Comportamenti determinati da regole non codificate	» 85
4. Esistono regole fisse per affrontare l'utente?	» 88

CAPITOLO QUINTO

L'ufficio stampa della polizia municipale

1. La necessità di dotarsi di un ufficio stampa	» 93
2. Consigli pratici per realizzare e far funzionare un ufficio stampa	» 94