

Scheda del modulo “Comunicazione”

Programma di riferimento

Specialista nella direzione di un team con APF

Se è vero che “non si può non comunicare” è altrettanto vero che comunicare male può innescare una serie di malintesi e malumori di difficile soluzione. È dunque fondamentale che una persona a capo di un team sia in grado di gestire la comunicazione a proprio favore, sia per iscritto che oralmente. Solo padroneggiando al meglio la comunicazione è possibile garantire la buona circolazione delle informazioni contribuendo tra le altre cose alla motivazione dei componenti del team.

Competenze richieste

Gli/Le specialisti/e nella direzione di un team

sono capaci di:

- sfruttare le opportunità offerte dalla comunicazione naturale
- utilizzare i mezzi tecnici di comunicazione in modo adeguato

possiedono:

- le competenze di base della comunicazione applicandole in modo mirato
- la necessaria competenza per valutare gli effetti dell'interculturalità, sfruttandone le opportunità

sono in grado di:

- comportarsi in maniera adeguata in tutte le situazioni comunicative, prestando attenzione alla chiarezza della formulazione
- comunicare verbalmente o per iscritto tenendo conto sia del profilo dei destinatari che del mandato da portare a termine
- gestire la metacomunicazione con i suoi vantaggi e i suoi limiti, applicandola in funzione delle situazioni

Contenuti

- **Competenze di base della comunicazione**
 - Empatia e ascolto attivo
 - Domande efficaci
 - Messaggi formulati in prima persona e messaggi formulati in seconda persona
- **Comunicazione naturale**
 - Competenze linguistiche orali
 - Comunicazione paraverbale e non verbale
 - Competenza nel presentarsi
- **Utilizzo dei diversi mezzi di comunicazione**
 - Telefono
 - E-mail e SMS
 - Video-/ teleconferenza
 - Social network

- **Conduzione del colloquio**
 - Forme di colloquio
 - I ruoli durante il colloquio
 - Preparazione e conduzione del colloquio
 - Regole del feedback
- **Espressione scritta e orale**
 - Principi della trasmissione delle informazioni
 - Chi deve informare e chi deve essere informato
 - Informare in un contesto gerarchico
 - Informazione interna e esterna
- **Benefici e limiti della metacomunicazione**
 - Metacomunicazione e uso appropriato durante il colloquio
- **Conduzione interculturale**
 - Sfide contemporanee nell'approccio con i rappresentanti di altre culture
 - Pregiudizi e malintesi
 - Strategie per lo sviluppo di un'intesa interculturale

Durata della formazione

Il modulo ha una durata di 28 ore / lezione

Verifica delle competenze acquisite

È previsto un esame individuale scritto della durata di ca. 60 minuti e un esame orale di gruppo.

Validità del modulo

La validità è di 8 anni