



Progetto Valore PA – 2018

Farsi capire, influenzare e convincere

L'arte della comunicazione efficace

Corso di 2° Livello, Tipo A – 40 ore

Area tematica: Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni

Soggetto proponente:

Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata (FISPPA)

Partner:

Format.bo – Consulenza, Formazione, Editoria

Sede del corso:

Firenze

Area Tematica

Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni

Titolo

Farsi capire, influenzare e convincere. L'arte della comunicazione efficace

Durata

40 ore

Programma generale

Il corso ha come oggetto principale il tema della comunicazione efficace, un tema rilevante sia per la comunicazione interna (all'interno dello stesso servizio/unità organizzativa) che con l'esterno (cittadini, altre istituzioni, amministrazioni e servizi). L'obiettivo del corso è quello di permettere a ciascuno di individuare il proprio stile comunicativo e di public speaking e di migliorarlo. I temi del corso comprendono i principali caratteri di un buon processo comunicativo: contenuto, linguaggio e qualità della relazione interpersonale, la comunicazione non verbale, l'ascolto attivo, il convincere e persuadere come processo caratterizzato da empatia con l'interlocutore e l'assertività, con attenzione al processo di influenzamento interpersonale e di leadership. Considereremo poi le caratteristiche della comunicazione sul web e sui social media.

Primo incontro (8 ore) – Che cos'è la comunicazione

Azioni fondamentali per la comunicazione interpersonale efficace:

- Osservare
- Rapportarsi
- Scegliere il canale e il messaggio
- Farsi capire: scegliere le "parole giuste" (che cosa dico)
- L'importanza del linguaggio non verbale: voce, corpo, mimica facciale per confermare il messaggio
- La comunicazione: il messaggio tra contenuto e relazione

I principi della comunicazione interpersonale:

- Non si può non comunicare
- Il significato di un atto comunicativo è la risposta che si ottiene
- Ogni comunicazione ha due aspetti: contenuto e relazione.
- Autovalutazione del proprio stile di comunicazione

Secondo incontro (8 ore) – Sviluppare capacità di ascolto

- Ascolto interno, ascolto dell'altro
- Percepire il proprio interlocutore: I filtri percettivi e i meccanismi di distorsione

- Buoni ascoltatori e cattivi ascoltatori: che tipo di ascoltatore sei
- Acquisire consapevolezza della propria capacità di ascolto: Le mie “qualità” di ascoltatore e i filtri dell’ascolto.
- L’ascolto come messaggio di relazione e presupposto per farsi ascoltare.
- Sintonizzarsi con l’altro o sull’altro: l’ascolto attivo
- Le domande aperte, la parafrasi
- Tipologie di ascolto e ascolto attivo
- Repliche, domande, consigli

Terzo incontro (8 ore) – Il public speaking

- Il public speaking come presentazione di sé
- Le emozioni del public speaking: dell’oratore e del pubblico
- Chi sono io e come vi parlo
- La voce e il corpo nel public speaking
- La scelta delle parole e tipi di pubblico
- Osservare e cogliere le reazioni
- Public speaker si diventa: i contesti, gli esercizi utili
- Preparare un discorso a seconda del contesto, degli obiettivi, del pubblico

Quarto incontro (8 ore) – La comunicazione assertiva per la leadership

- La comunicazione assertiva: gli stili relazionali (passivo, aggressivo, assertivo)
- Il comportamento assertivo e la comunicazione autorevole
- Definizione di assertività dal punto di vista comportamentale: un comportamento che permette a una persona di agire nel suo pieno interesse, di difendere il suo punto di vista senza ansia, di esprimere con sincerità, esprimendo i propri sentimenti e difendendo i propri diritti e/o punto di vista.
- Le caratteristiche della comunicazione assertiva
- Le componenti linguistiche dell’assertività:
- Assertivi si diventa: come sviluppare le proprie caratteristiche e capacità
- Il conflitto comunicativo e le emozioni

Quinto incontro (8 ore) – La comunicazione sul web

- Introduzione generale ai new media
- Forme e linguaggi del web
- Identità, vissuti e interazione in rete
- Social media e comunicazione pubblica
- Le comunità virtuali

Metodologia di tutti gli incontri

Strumenti utilizzati: simulazioni e role playing su situazioni reali, test di autovalutazione, esercitazioni studio di casi scrittura e analisi di auto casi, attività di progetto e prove pratiche, pillole video

Durata del corso

Il corso inizierà a Gennaio 2019 e si chiuderà a Maggio 2019. Gli incontri avranno cadenza quindicinale

Coordinatore didattico

LUCA TRAPPOLIN – (Ricercatore DPR 232/11 art.2 – Tempo pieno; Sociologo – SSD SPS/07). Ricercatore confermato a tempo indeterminato presso il Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova dal 31/03/2011. Professore Aggregato di *Sociologia delle differenze*, docente di *Sociologia della famiglia* e di *Gender Studies* (alla Venice International University). Da anni attivo nella progettazione e nel coordinamento di ricerche e ricerche-azione nazionali e internazionali su temi legati alle trasformazioni e ai conflitti delle società contemporanee.

Gruppo docenti (Faculty)

RENATO STELLA – Professore ordinario di Sociologia dei processi culturali e comunicativi (SPS/08). E' stato presidente del corso di laurea in Scienze Sociologiche dalla sua fondazione nel 2001 fino al 2005 e nell'AA 2009/2010. Ha ricoperto l'incarico di vice preside della Facoltà di Scienze Politiche dal 2001 al 2008. È stato Direttore del Dipartimento di Sociologia dal 2005 al 2008. E' stato membro del Collegio docenti del Dottorato in "Sociologia dei processi comunicativi e interculturali nella sfera pubblica" dell'Università di Padova dal 1999 sino al 2009 e dal 2012 al 2013. E' Attualmente membro del gruppo di ricerca Pa.S.T.I.S. (Padova Science, Technology & Innovation Studies). Esperto di Communication Studies e di formazione sui temi della comunicazione pubblica.

SIMONETTA SIMONI – Format.bo srl. Psicosociologa delle organizzazioni, docente a contratto per vent'anni tra l'Università di Urbino (Corso di Laurea in Psicologia del Lavoro) e quella di Venezia (Corso di Laurea in Politiche sociali e organizzazione dei servizi). Formatrice e consulente per servizi sociosanitari (Comuni e AUSL), imprese sociali e aziende del settore bancario e assicurativo.

Attestato e certificazioni

Alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione a fronte della frequenza di almeno il 75% delle lezioni in aula.

Informazioni

Per qualsiasi informazione, scrivere al Coordinatore didattico del corso:

Luca Trappolin

Sede FISPPA di Via Cesarotti 10/12

35123 Padova

Email: luca.trappolin@unipd.it

Studio: 049-8274344

Cellulare: 340-0062864