



CATALOGO FCI 2009

Scheda descrittiva percorso formativo

Sezione 1 - Scheda Introduttiva

Parte 1.1 Identificativo del corso (Dati Libra)

Denominazione del corso

Codice: 19830

Denominazione: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Codice progressivo: 14

Certificazione: FREQUENZA CON PROFITTO

Altri dati del corso

Settore: TERZIARIO

Comparto: SERVIZI DI IMPRESA

Durata: 60

Identificazione univoca della Struttura Formativa

Ente: B153 - ACAI FORMAZIONE PIEMONTE

Centro: B153 / 4 - ACAI FORMAZIONE PIEMONTE

Indirizzo: VIALE MATTEOTTI 8/10

Cap.: 13900

Comune: BIELLA

Telefono: 0150992969

Fax: 0153812089

Sede occasionale

Nome: -

Indirizzo:

Cap.:

Comune:

Telefono:

Fax:

Percorso di riferimento

Nome: Tecniche di comunicazione efficace

Nome/i Profilo/i:

- IFTS - Relazionarsi

Profili professionali

STANDARD

2005

Parte 1.2 Destinatari

Destinatari:

Lavoratori occupati, disoccupati, inoccupati

Livello di scolarità:

DIPLOMATI

Altri titoli di studio ammessi o richiesti:

Diploma scuola secondaria superiore

Prerequisiti del percorso:

Attività preliminari

Descrizione sintetica prova d'ingresso o di orientamento:

Sezione 2 - Profilo di riferimento**Parte 2.1 Identificazione univoca del Profilo di riferimento****Nome:** IFTS - Relazionarsi**Indirizzo:****Tipo:** Profili professionali**Edizione:** 2005**Descrizione:****Parte 2.2 Descrizione analitica****Attività:** Comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro**Descrizione:****Azioni:**

- Comunicare con altri nel contesto di lavoro
- Comunicare in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici)

Argomenti:

- Elementi di comunicazione aziendale

Focus:**Attività:** Lavorare in gruppo**Descrizione:****Azioni:**

- Operare in sinergia con un gruppo di lavoro
- Collaborare per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi

Argomenti:

- Lavoro di gruppo
- Principali fenomeni dell'interazione in un gruppo
- Tecniche di problem-setting e problem solving collettivo

Focus:**Competenza:** Negoziare**Descrizione:****Capacità:**

- Concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse
- Confrontarsi in situazione interpersonale e di gruppo
- Utilizzare modalità di comunicazione persuasiva
- Gestire situazioni di conflitto

Argomenti:**Focus:****Competenza:** Relazionarsi nell'interazione di team**Descrizione:****Capacità:**

- Dare e chiedere informazioni a livello interpersonale e di gruppo di lavoro
- Adattare i propri stili e le proprie strategie comunicative alle esigenze del contesto e degli interlocutori individuali e collettivi
- Riconoscere e adottare specifiche strategie comunicative e di feed-back
- Utilizzare specifiche strategie comunicative e di feed-back

Argomenti:**Focus:**

Parte 2.3 Matrice Attività/Competenze

	C1	C2
A1		X
A2	X	X

Elenco competenze:

C1 - Negoziare

C2 - Relazionarsi nell'interazione di team

Elenco attività:

A1 - Comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro

A2 - Lavorare in gruppo

Sezione 3 - Percorso Formativo

Parte 3.1 Descrizione

Percorso formativo di riferimento

Nome: Tecniche di comunicazione efficace

Descrizione del Corso di Formazione:

L'obiettivo del corso e' quello di fornire ai partecipanti gli strumenti pratici fondamentali della comunicazione interpersonale e aziendale per poter parlare con disinvoltura, comunicare efficacemente le proprie idee, relazionarsi correttamente all'interno di un gruppo di lavoro. Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di applicare le modalita' di lavoro piu' funzionali per il raggiungimento dei risultati organizzativi previsti, grazie alla conoscenza delle dinamiche che piu' frequentemente intercorrono all'interno del gruppo di lavoro.

Totale ore U.F.: 58

Durata prova finale: 2

Durata complessiva: 60

di cui

Numero ore FAD: 0

Ore non professionalizzanti: 0

Percorso Standard: 0

Stato percorso Standard:

Percorso variato nei seguenti punti:

Collegamento ad altri percorsi:

Parte 3.2 Struttura del percorso

Struttura sintetica

Denominazione	Ore
Comunicare in un contesto organizzativo	24
Comunicare all'interno di un gruppo di lavoro	34
Prova finale:	2
Totale:	60

Strumenti

Nome: Attrezzatura per il docente

Descrizione: Lavagna a fogli mobili
Videoproiettore e pc

Nome: Supporti documentali

Descrizione: Dispense
Schede per esercitazioni
Casi studio
Quotidiani e riviste

Nome: Sviluppo Sostenibile

Descrizione: Documenti (estratti da libri o da internet, oppure articoli di giornali o riviste), utili per attivare negli allievi un pensiero critico rispetto al tema dello Sviluppo Sostenibile.
Ogni documento ha allegato (per il docente) una breve traccia da seguire per il commento.

Nome: Pari Opportunita'

Descrizione: Verranno trattate le tematiche relative ai principi fondamentali delle Pari Opportunita' e alla valorizzazione e armonizzazione delle differenze, attraverso la lettura ed il commento nel gruppo classe di documenti utili per attivare negli allievi un pensiero critico.
In particolare vengono discussi i principi di comunicazione aziendale attenta a valorizzare le differenze di genere.

Modalità

Nome: Lavoro di gruppo

Descrizione: I partecipanti vengono divisi in gruppi; ad ogni gruppo verranno presentati casi studio aziendali per facilitare l'addestramento alle capacita' di diagnosi e di risoluzione dei problemi, attraverso la lettura, il commento e il confronto dialettico di racconti ed esperienze di imprese o organizzazioni.

Nome: Lezione frontale

Descrizione: Interazione didattica basata principalmente sulla comunicazione tra formatore/allievo/gruppo classe, finalizzata all'approccio a contenuti nuovi, all'approfondimento, al confronto. E' normalmente supportata da strumenti per la gestione della comunicazione (lucidi - schemi - sintesi - schede...) atti a facilitare il processo di insegnamento/apprendimento e ad attivare l'acquisizione di un metodo di ascolto attivo e di gestione personalizzata degli appunti.

Nome: Pari Opportunita'

Descrizione: Verranno trattate le tematiche relative ai principi fondamentali delle Pari Opportunita' e alla valorizzazione e armonizzazione delle differenze, attraverso la lettura ed il commento nel gruppo classe di documenti utili per attivare negli allievi un pensiero critico.
In particolare vengono discussi i metodi migliori su come utilizzare una comunicazione aziendale attenta a valorizzare le differenze di genere.

Nome: Sviluppo Sostenibile

Descrizione: Verranno trattate le tematiche ambientali (disponibilita' delle risorse, indicatori di sostenibilita') e le relazioni tra aspetti ambientali, economici e sociali con esempi riferiti alle buone pratiche quotidiane, attraverso la lettura ed il commento nel gruppo classe di documenti utili per attivare negli allievi un pensiero critico.

Unità formativa

Nome: Comunicare in un contesto organizzativo

Durata: 24

Descrizione:

Competenze

Nome: Relazionarsi nell'interazione di team
Capacità: Dare e chiedere informazioni a livello interpersonale e di gruppo di lavoro
 Adattare i propri stili e le proprie strategie comunicative alle esigenze del contesto e degli interlocutori individuali e collettivi
 Riconoscere e adottare specifiche strategie comunicative e di feed-back
 Utilizzare specifiche strategie comunicative e di feed-back

Argomenti:

Saperi:

Attività

Nome: Comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro
Azioni: Comunicare con altri nel contesto di lavoro
 Comunicare in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici)
Argomenti: Elementi di comunicazione aziendale
Saperi: Messaggi verbali e non verbali
 I diversi stili comunicativi e strategici rispetto ai diversi interlocutori
 Comunicazione interpersonale in azienda: la riunione
 Comunicazione verso un gruppo di persone: parlare in pubblico
 Funzioni di comunicazione aziendale - relazioni pubbliche e stampa, pubblicità, promozioni, web adv, ecc.
 Regole per il corretto utilizzo della comunicazione tramite posta elettronica
 Comunicazione con clienti e fornitori

Strumenti

Nome: Attrezzatura per il docente
N. allievi per strumento: 12
Nome: Supporti documentali
N. allievi per strumento: 1
Nome: Sviluppo Sostenibile
N. allievi per strumento: 1
Nome: Pari Opportunita'
N. allievi per strumento: 1

Modalità

Nome: Lavoro di gruppo
Nome: Lezione frontale
Nome: Pari Opportunita'
Nome: Sviluppo Sostenibile

Argomenti liberi

Unità formativa

Nome: Comunicare all'interno di un gruppo di lavoro

Durata: 34

Descrizione:

Competenze

Nome: Negoziare
Capacità: Concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse
 Confrontarsi in situazione interpersonale e di gruppo
 Utilizzare modalità di comunicazione persuasiva
 Gestire situazioni di conflitto

Argomenti:

Saperi:

Nome: Relazionarsi nell'interazione di team
Capacità: Dare e chiedere informazioni a livello interpersonale e di gruppo di lavoro
 Adattare i propri stili e le proprie strategie comunicative alle esigenze del contesto e degli interlocutori individuali e collettivi
 Riconoscere e adottare specifiche strategie comunicative e di feed-back
 Utilizzare specifiche strategie comunicative e di feed-back

Attività

Nome: Lavorare in gruppo
Azioni: Operare in sinergia con un gruppo di lavoro
 Collaborare per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
Argomenti: Lavoro di gruppo
Saperi: La dinamica dei gruppi - la struttura operativa: l'organizzazione efficace ed efficiente
 La dinamica dei gruppi - la struttura dei ruoli e di potere: la gestione, le implicazioni, le problematiche in rapporto ai vari modelli di distribuzione del potere
 Prospettiva individuale e prospettiva di gruppo: elementi di base per il lavoro di gruppo
 La comunicazione efficace all'interno del proprio gruppo di lavoro
 Ruolo propositivo nel gruppo di lavoro: contribuire a diagnosticare la natura dei problemi e ad adottare procedure di decisione efficaci
 La cooperazione come leva per produrre soluzioni e risultati collettivi e condivisi.

Argomenti:**Saperi:****Argomenti:** Principali fenomeni dell'interazione in un gruppo**Saperi:** tipologie di conflitto
gestione del conflitto: la negoziazione
unita', coesione, stabilita' nel gruppo di lavoro
le dinamiche di potere e l'integrazione tra i ruoli
Gli stili di leadership: Tutoring, Counselling,
Mentoring, Coaching**Argomenti:** Tecniche di problem-setting e problem solving
collettivo**Saperi:** la comunicazione come leva per raggiungere un
risultato condiviso
Il processo di problem solving:
-definizione del problema
-analisi del problema e divisione in sottoproblemi
-formulazione di ipotesi per la risoluzione del
problema
-verifica della validita' delle ipotesi
-valutazione delle soluzioni
-applicazione della soluzione migliore**Strumenti****Nome:** Attrezzatura per il docente**N. allievi per strumento:** 12**Nome:** Supporti documentali**N. allievi per strumento:** 1**Nome:** Sviluppo Sostenibile**N. allievi per strumento:** 1**Nome:** Pari Opportunita'**N. allievi per strumento:** 1**Modalità****Nome:** Lavoro di gruppo**Nome:** Lezione frontale**Nome:** Pari Opportunita'**Nome:** Sviluppo Sostenibile**Argomenti liberi**

Parte 3.3 Altre componenti (profili, obiettivi, competenze / attività, argomenti)

Parte 3.4 Componenti non utilizzati

Deroga utilizzo:

Parte 3.5 Verifica finale

Verifica finale

Durata: 2

Deroga prova finale: N

Introduzione: La verifica finale dell'apprendimento accerterà l'acquisizione delle conoscenze e competenze acquisite durante il corso.

La prova finale è articolata in una prova scritta ed un colloquio

Descrizione: Prova: Prova scritta

Durata Ore: 1

Punteggio: 55

Descrizione: La prova consiste in un test di comprensione degli argomenti trattati nel corso. Gli allievi dovranno rispondere a un questionario composto da domande a scelta multipla e da domande a risposta aperta.

Prova: Colloquio

Durata Ore: 1

Punteggio: 45

Descrizione: Nel corso del colloquio verrà verificato il grado di comprensione degli argomenti chiave trattati nel corso.

Modulo "CONGRUENZA" per CATALOGO FCI"

Valutatore tecnologico: _____

Ente: B153 - ACAI FORMAZIONE PIEMONTE

Centro: B153 / 4 - ACAI FORMAZIONE PIEMONTE

Sede Occasionale: -

Denominazione Corso: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

Codice Corso: 14

Settore: TERZIARIO

Comparto: SERVIZI DI IMPRESA

BARRARE SE NON AMMISSIBILE (da indicare al termine dell'analisi)

CONGRUENZA

2.1.1) - Congruenza tra livello d'ingresso, profilo professionale, denominazione e durata:

Non coerente	Scarsamente coerente	Sufficientemente coerente	Parzialmente coerente	Totalmente coerente
Progetto non ammesso	3	6	9	12

N.B.: abbassare di almeno un livello se si deve cambiare denominazione

Note: _____

2.1.2) - Congruenza tra profilo professionale (Attività - Competenze) e verifica finale:

- Modelli - scheda iter formativo: confronto parte 2 (in particolare focus) con parte 3.5 (verifica finale)

Non coerente o mancante	Scarsamente coerente	Parzialmente coerente	Coerente ma incompleta	Coerente e completa
0	2	4	6	8

Note: _____

2.1.3) - Congruenza tra il dettaglio del Percorso (Fasi/Moduli, Unità Formative, Argomenti, Saperi) con il Profilo professionale di riferimento (Attività - Competenze) e le altre componenti utilizzate (Profili, Obiettivi, Competenze, Attività):

- Modelli - scheda iter formativo: confronto parti 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4

Non coerente o documentazione insufficiente	Scarsamente coerente	Parzialmente coerente	Coerente ma non dettagliata	Totalmente coerente e dettagliata
Progetto non ammesso	6	12	16	20

Note: _____

2.1.4) - Congruenza tra Profilo professionale (Attività - Competenze), Percorso (Argomenti e Saperi), Tipologia di utenti con gli strumenti utilizzati nel percorso formativo:

- Modelli - scheda iter formativo: confronto parti 1, 2, 3.2

Strumentazione non coerente	Strumentazione scarsamente coerente	Strumentazione sufficientemente coerente	Strumentazione parzialmente coerente	Strumentazione totalmente coerente
Progetto non ammesso	3	6	9	12

N.B.: Per materiali, strumenti, attrezzature utilizzate nel percorso formativo si intendono solo quelli tecnici, professionali e di riferimento caratterizzanti il profilo e non il comune materiale didattico. I materiali devono essere valutati sia per qualità che per quantità. Quando sono descritti in maniera generica si dà il punteggio corrispondente a "strumentazione scarsamente coerente"

Note: _____

2.1.5) - Congruenza tra Progettazione Didattica - Modalità d'interazione - Tipologia degli Utenti:

- Modelli - scheda iter formativo: confronto parte 3.2 con parti 1

Non coerente o mancante	Scarsamente Coerente	Sufficientemente Coerente	Parzialmente Coerente	Totalmente Coerente
0	2	4	6	8

Note: _____

Cambiare denominazione in: _____

Cambiare indirizzo in: _____

Cambiare settore e comparto in: _____

Cambiare certificazione in: _____

Cambiare destinatari in: _____

Cambiare scolarità in: _____

Campo Note: _____

FIRMA valutatore tecnologico: _____

FIRMA valutatore metodologico: _____