

PROGETTO VALORE P.A. 2016  
PROPOSTA DI ACCREDITAMENTO

CORSO DI FORMAZIONE in  
**“Comunicazione efficace come strumento per migliorare performance,  
relazioni e soddisfazione professionale”**

Sede del corso: Università Europea Roma  
Via degli Aldobrandeschi, 190 – 00163 - Roma

Direttore del corso: **prof. Javier Fiz Pérez**  
Coordinatore del corso: **prof.ssa Lara Miglietta**

**PROGRAMMA DI DETTAGLIO E ORGANIZZAZIONE DEL CORSO**

**1 – Contenuti e finalità**

E' ormai ampiamente documentato il ruolo chiave che la comunicazione riveste per il successo delle persone nella sfera professionale e più in generale nella propria vita. Questo riguarda anche l'uso dei moderni canali digitali di comunicazione, sempre più indispensabili a tutti i livelli.

Il corso si propone di fornire ai dipendenti della Pubblica Amministrazione le competenze per comprendere il crescente valore della comunicazione nelle sue principali declinazioni, di fornire un supporto per accrescere la consapevolezza delle proprie modalità comunicative-relazionali, per sollecitare le capacità di autosviluppo in funzione di una gestione più efficace e profittevole degli strumenti di comunicazione, al fine di migliorare il livello di competenze comportamentali e professionali. Pertanto l'obiettivo del percorso formativo è di dare ai partecipanti un bagaglio di informazioni, conoscenze e strumenti in grado di migliorare le capacità di comunicare nel proprio contesto professionale, al fine di essere più efficaci e performanti.

È un percorso formativo che punta alla consapevolezza del proprio modo di

“comunicare”. Conciliando la naturalezza con la tecnica. È strutturato in tre momenti che si integrano, per potenziare le capacità comunicative e relazionali dei partecipanti.

Il percorso prenderà forma attraverso **tre moduli**:

#### *Primo modulo*

##### ***La comunicazione***

Il modulo ha l’obiettivo di comprendere in modo approfondito la complessità del fenomeno comunicazione, riconoscere e utilizzare in modo funzionale i diversi canali della comunicazione verbale, non verbale e simbolica. Approfondire la comunicazione interpersonale e la sua rilevanza nel contesto organizzativo, diventando consapevoli del proprio stile comunicativo e relazionale al fine di potenziarne gli elementi positivi e migliorarne quelli meno efficaci, imparando a progettare e gestire l’azione comunicativa in modo coerente ed efficace rispetto ai propri obiettivi comunicativi.

#### *Secondo modulo*

##### ***Il public speaking***

Il modulo di Public Speaking vuole dar luogo ad un percorso formativo e di apprendimento focalizzato sul gruppo e sul singolo, per il raggiungimento di obiettivi di competenza specifici e di sviluppo personale centrati sulla comunicazione in ambito professionale per diventare un esperto oratore, capace di trasmettere il proprio messaggio con chiarezza e forza persuasiva.

#### *Terzo modulo*

##### ***La comunicazione sul web***

Il modulo verterà sull’uso degli strumenti digitali, con un particolare focus ai social network.

Oggi, i social network, sono ancora il futuro della comunicazione e dell’interazione. Prima cosa da fare, quindi, è acquisire quelle competenze indispensabili per poter governare la complessità del mondo social, perché se non se ne conoscono le regole, se non se ne capiscono le dinamiche e non se ne comprendono le caratteristiche, buttarsi a capofitto (e alla cieca) sui social network potrebbe rivelarsi un errore.

#### **La Metodologia**

Le giornate formative saranno condotte con modalità interattive, esercitazioni individuali ed esercitazioni di gruppo (analisi di casi, role-playing, simulazioni, ecc.), che permetteranno, attraverso una sperimentazione diretta, di acquisire conoscenze e tecniche specifiche. Dunque l’aula si trasformerà in un luogo ove sperimentare le tecniche apprese. I giochi di ruolo, la discussione di casi e le simulazioni diventeranno un momento prezioso di confronto delle strategie di comunicazione. Dunque l’apprendimento si baserà sull’interazione e l’esperienza diretta che coinvolgerà in modo attivo ogni partecipante. L’approccio ha l’obiettivo di far sperimentare nella realtà quotidiana di ciascuno gli accorgimenti suggeriti dalla comunicazione efficace, dando la possibilità a ciascuno di sperimentarsi, esercitarsi e mettere a confronto le diverse abilità. I singoli partecipanti

avranno così la possibilità di simulare le loro specifiche realtà quotidiane trovando subito la risposta efficace alla propria esigenza.

*Attraverso l'utilizzazione integrata degli strumenti sopra esposti, requisito di fondo del processo formativo d'aula, il partecipante potrà:*

- acquisire informazioni e conoscenze più complete del processo di comunicazione nelle sue regole e nelle sue funzioni;
- individuare e sviluppare nuovi schemi di rappresentazione della realtà e di conseguenza modelli più efficaci e consapevoli di strategie di comunicazione relazionale;
- confrontarsi con gli altri partecipanti e con il docente sia sui contenuti che sui risultati;
- effettuare le prime fasi di allenamento e addestramento;
- arrivare, con l'ausilio del docente, ad una più completa integrazione delle "caratteristiche personali" con il ruolo ricoperto migliorando l'utilizzazione delle proprie potenzialità;
- approfondire ed esplodere il processo della comunicazione efficace per mettere in evidenza quali sono i fattori che determinano il buon esito della relazione comunicativa;
- comprendere come agisce la comunicazione nelle relazioni interpersonali, e quale controllo possiamo avere su di essa e sulle emozioni.

## 2 – Programma del corso

L'attività formativa è di **60 ore** dedicate all'attività di didattica frontale. Il Corso di Formazione si svolgerà nell'arco di 10 settimane. E' prevista una sola lezione a settimana (indicativamente la mattina dalle 8.45 alle 13.45).

ATTIVITA' FORMATIVE	Ore di formazione
<b>Attività Didattica Frontale</b>	
<b>Modulo 1 La comunicazione</b> <i>Contenuti:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il modello della comunicazione</li> <li>- Gli elementi della comunicazione: aspetti verbali, prosodici e non verbali</li> <li>- L'importanza del feedback</li> <li>- Io e l'altro</li> <li>- Dimensione individuale e sociale: due aspetti dell'identità personale</li> <li>- La prima forma di relazione: la comunicazione duale</li> <li>- Esprimere se stessi nel gruppo per il raggiungimento degli obiettivi</li> <li>- Paure, resistenze, conflittualità nella relazione</li> <li>- Autovalutazione delle proprie competenze comunicative-relazionali in termini di punti di forza e punti di miglioramento</li> </ul>	<b>24</b>

- Gli stili relazionali
- La scoperta e la consapevolezza del proprio stile relazionale
- La competenza di relazione
- La versatilità come strumento per la sintonia
- Migliorare la propria capacità di ascolto
- Comprendere le differenti modalità di espressione: dal rapporto interpersonale alla comunicazione in pubblico, dallo scritto al parlato.

## **Modulo 2 Parlare in pubblico**

**20**

*Contenuti:*

- Percorso di scoperta e sviluppo personale attraverso tecniche di potenziamento delle abilità relazionali
- Fasi di preparazione del public speaking: destinatari, setting organizzazione e supporti, scelta degli strumenti
- Definire gli obiettivi di una presentazione e svilupparne la struttura
- Conoscere, motivare e convincere ogni tipo di uditorio
- Persuadere la platea utilizzando dimostrazioni ed esempi
- Gestire in modo efficace domande, risposte ed obiezioni
- Essere più rilassato e naturale di fronte ad un pubblico gestendo al meglio l'ansia "da palcoscenico"
- Gestire il tempo
- Usare espressioni, gesti e modulazioni della voce per un impatto ad effetto
- Vendere al meglio le proprie idee, l'organizzazione di cui si fa parte e se stessi
- Aumentare il proprio impatto comunicativo

## **Modulo 3 La comunicazione attraverso i social**

**16**

*Contenuti:*

- Monitorare la reputazione online è diventata un'attività complessa e delicata a causa della crescente complessità della rete internet. I nuovi servizi e le nuove tendenze che nascono ogni giorno nel web se da un lato costituiscono nuove opportunità, dall'altro sono fonte di potenziali criticità se non gestite in tempi adeguati.
- Un commento negativo su Google, per esempio, viene immediatamente percepito dai lettori come pernicioso, e può rimanere sul web per anni e anni danneggiando l'immagine e la reputazione di un nome.
- Per questo motivo è necessario migliorare la visibilità personale positiva sul web.
- Creare un rapporto consapevole tra la propria identità e la rete per:
- Monitorare i contenuti associati al proprio nome
- Promuovere la propria immagine professionale per creare un network di contatti rilevanti per la propria attività e costruire opportunità
- Tutelare e controllare la propria privacy, sicurezza e credibilità

## **Totale ore di formazione**

**60**

### 3 – Direttore/ coordinatore didattico

**Direttore didattico: Javier Fiz Pérez**, Professore Straordinario (Full Professor) di Psicologia dello sviluppo e formazione presso l'Università Europea di Roma. Esperienza nel settore della formazione dal 1994;

**Coordinatore didattico: Lara Miglietta**, Professore di Psicologia presso l'Università Europea di Roma. Consulente esperto nell'area formazione dall'anno 2000.

### 4 – Come raggiungerci

#### In TRENO

Dalla Stazione **Roma Termini direzione Civitavecchia**. Scendere alla **stazione Roma Aurelia** ed uscire dal sottopassaggio a Via della Stazione Aurelia. Prendere a destra la salita, Via degli Andosilla, e poi Via dei del Balzo, fino al numero civico 12. Seguire il percorso obbligato.

#### In BUS ATAC

**Atac 892** da Via Baldo degli Ubaldi (fermata Metro A Baldo degli Ubaldi) direzione Via degli Aldobrandeschi (Capolinea).

**(oppure) Atac 247** da Via Cipro (Capolinea Metro A fermata Cipro) direzione Stazione Aurelia (Capolinea). Scesi alla Stazione Aurelia, entrare nel sottopassaggio e uscire dalla parte di Via della Stazione Aurelia. A destra, prendere la salita e poi Via dei del Balzo, fino al numero civico 12. Seguire il percorso obbligato.

#### In AUTOMOBILE

**Dal GRANDE RACCORDO ANULARE:** Uscita 1 Aurelia, direzione Città del Vaticano/Roma Centro. Prendere la 2° rampa per fare inversione di marcia e, arrivati sulla rampa, girare a destra a Via di Villa Troili. Proseguire e tenere la destra, fino a Via degli Aldobrandeschi. L'ingresso dell'Ateneo è al numero civico 190, sulla destra.

**Dal centro di Roma** (Piazza Irnerio): proseguire dritto sulla via Aurelia, direzione fuori Roma e superare il distributore Total sulla destra. Subito dopo salire sul cavalcavia per fare inversione di marcia e, tornati in direzione Centro, girare subito a destra in Via di Villa Troili. Proseguire e tenere la destra, fino a Via degli Aldobrandeschi 190.