



## Progetto Valore PA – 2018

# Farsi capire, influenzare e convincere

## L'arte della comunicazione efficace

### Corso di I° 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:**

Udine

## **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), sia 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 processi caratterizzati da empatia con l'interlocutore, 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

### **Direttore del corso**

**RENATO STELLA** – Professore ordinario di Sociologia dei processi culturali e comunicativi all'Università degli Studi di Padova.

### **Coordinatore didattico**

**LUCA TRAPPOLIN** – Ricercatore confermato e Professore aggregato di *Sociologia delle differenze* all'Università degli Studi di Padova. Da anni attivo nella progettazione e nel coordinamento di ricerche e ricerche-azione nazionali e internazionali su temi legati alle trasformazioni e ai conflitti nelle 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](mailto:luca.trappolin@unipd.it)

Studio: 049-8274344

Cellulare: 340-0062864