



**CORSI DI FORMAZIONE PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**



AREA TEMATICA	Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni
LIVELLO I	
TITOLO DEL CORSO	Farsi capire: la comunicazione efficace e il piano di comunicazione
COORDINATORE DIDATTICO FISSUF UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA	Prof. Piero Dominici

## PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO LIVELLO I

<b>AREA TEMATICA</b>	Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni
<b>TITOLO DEL CORSO</b>	Farsi capire: la comunicazione efficace e il piano di comunicazione
<b>DURATA</b>	60 ore (6 giornate di otto ore e due giornate da 6 ore). Totale 8 giornate
<b>PROGRAMMA GENERALE</b>	Il corso ha come oggetto principale Il tema della comunicazione interpersonale 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, di public speaking e di migliorarlo, con attenzione a strumenti fondamentali come il Piano di Comunicazione. I temi del corso comprendono i principali temi di un buon processo comunicativo: tra contenuto, linguaggio e qualità della relazione interpersonale), la comunicazione non verbale, l'ascolto attivo, la comunicazione assertiva. Si approfondisce poi la metodologia per il Piano di comunicazione.
Primo incontro 8 ore <b>Che cos'è la comunicazione</b>	Per la comunicazione interpersonale efficace le azioni fondamentali: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Osservare</li> <li>▪ Rapportarsi</li> <li>▪ Scegliere il canale e il messaggio</li> <li>▪ Farsi capire: scegliere le "parole giuste": che cosa dico</li> <li>▪ L'importanza del linguaggio non verbale</li> <li>▪ La comunicazione: il messaggio tra contenuto e relazione</li> <li>▪ I principi della comunicazione interpersonale</li> <li>• Autovalutazione del proprio stile di comunicazione</li> <li>• Ascolto interno, ascolto dell'altro</li> <li>• Sintonizzarsi con l'altro o sull'altro: l'ascolto attivo</li> </ul>
Secondo incontro 8 ore <b>Il public speaking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il public speaking come presentazione di sé</li> <li>• Le emozioni del public speaking: dell'oratore e del pubblico</li> <li>• Chi sono io e come vi parlo</li> <li>• La voce e il corpo nel public speaking</li> <li>• La scelta delle parole e tipi di pubblico</li> <li>• Osservare e cogliere le reazioni</li> <li>• Public speaker si diventa: i contesti, gli esercizi utili</li> <li>▪ Preparare un discorso: contesto, obiettivi, pubblico</li> </ul>

<p>Terzo incontro 8 ore</p> <p><b>La comunicazione assertiva per la leadership</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione assertiva: gli stili relazionali (passivo, aggressivo, assertivo)</li> <li>• Il comportamento assertivo e la comunicazione autorevole</li> <li>• Definizione di assertività dal punto di vista comportamentale</li> <li>• Le caratteristiche della comunicazione assertiva</li> <li>• Le componenti linguistiche dell'assertività</li> <li>• Assertivi si diventa: sviluppare le proprie caratteristiche</li> <li>• Il conflitto comunicativo e le emozioni</li> </ul>
<p>Quarto incontro 8 ore</p> <p><b>La Comunicazione nelle organizzazioni complesse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Comunicazione nella società iperconnessa: un cambio di paradigma</li> <li>• COMUNICAZIONE è ORGANIZZAZIONE - EFFICIENZA ed EFFICACIA</li> <li>• Organizzazioni come "SISTEMI SOCIALI APERTI"</li> <li>• Il mutamento organizzativo è DIFFERENZIAZIONE dei SISTEMI e la differenziazione sistemica richiede TRASPARENZA e COMUNICAZIONE</li> <li>• Il concetto di COMUNICAZIONE INTEGRATA</li> <li>• Comunicazione come Riduzione della complessità</li> <li>• Nell'era dei Dati, la questione della RAZIONALITÀ LIMITATA</li> <li>• COMPLESSITÀ/RISCHIO/CRISI/EMERGENZA - GESTIONE CONOSCENZA</li> <li>• Esigenze di COORDINAMENTO e CONDIVISIONE.</li> </ul>
<p>Quinto incontro 8 ore</p> <p><b>Cambiamenti organizzativi e comunicazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli organizzativi a confronto</li> <li>• Riduzione del livello di gerarchia</li> <li>• Riduzione della burocratizzazione</li> <li>• Esternalizzazione delle funzioni e delle attività</li> <li>• Definizione e sviluppo di strutture reticolari</li> <li>• Le organizzazioni complesse sono costrette ad abbandonare la torre d'avorio ed a configurarsi come "sistemi sociali aperti".</li> <li>• Esigenza di nuovi rapporti con gli interlocutori (stakeholders)</li> <li>• I cittadini/utenti/consumatori e il coinvolgimento nei processi decisionali</li> </ul>
<p>Sesto incontro 8 ore</p> <p><b>Il Piano di comunicazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il PIANO di COMUNICAZIONE come attività complessa di "progettazione integrata"</li> <li>• Le variabili della complessità organizzativa</li> <li>• L'individuazione degli obiettivi</li> <li>• La SEGMENTAZIONE dei PUBBLICI e del "MERCATO"</li> <li>• L'importanza della comunicazione digitale e dei nuovi ambienti iperconnessi</li> </ul>
<p>Settimo incontro 6 ore</p> <p><b>La comunicazione pubblica e il piano di comunicazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le funzioni fondamentali del Piano di comunicazione</li> <li>• DEFINIRE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE</li> <li>• COORDINARE E PIANIFICARE</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RIPENSARE L'ORGANIZZAZIONE</li> <li>• COSTRUIRE RELAZIONI - «FARE RETE»</li> <li>• Complessità ed efficacia negli utilizzi dei social (dentro una visione strategica d'insieme)</li> </ul>
Ottavo incontro 6 ore <b>La comunicazione pubblica e il piano di comunicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esercitare il metodo proposto: applicare le coordinate teorico-metodologiche per il Piano di Comunicazione dell'organizzazione dei partecipanti. Confronto e valutazione dell'esercitazione</li> </ul>
<b>Metodologia di tutti gli incontri</b>	Strumenti utilizzati: simulazioni e <i>role playing</i> su situazioni reali, test di autovalutazione, esercitazioni studio di casi scrittura e analisi di auto casi, attività di progetto e prove pratiche, pillole video.