



B259 - 1 n. 14565 TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO, PNL

Sezione 1 - DATI GENERALI

Ente/sede di formazione:	B259 - CERSEO - CENTRO EUROPEO DI RICERCA E SVILUPPO PER L'EST E PER L'OVEST
Sede:	CERSEO - CENTRO EUROPEO DI RICERCA E SVILUPPO PER L'EST E PER L'OVEST
Atto di indirizzo:	1420 - OCCUPA - 2019 - DIRETTIVA REGIONALE RELATIVA ALLA FORMAZIONE CONTINUA DEI LAVORATORI OCCUPATI VOUCHER FORMATIVI A CATALOGO PERIODO 2019-2021
PSO:	1420 - OCCUPA - 2019 - RP - C0 - CAOFRP - AVVISO DELLA REGIONE PIEMONTE PER LA COSTITUZIONE DEL CATALOGO DELL'OFFERTA FORMATIVA 2019-2021
Scheda corso di riferimento:	
Percorso standard di riferimento:	
Titolo del percorso:	TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO, PNL
Titolo che verra' riportato nell'attestazione finale:	TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO, PNL
Descrizione per l'orientamento:	Il corso formativo è rivolto al personale aziendale che si trova a dover gestire e coordinare gruppi di lavoro, briefing e riunioni, e intende migliorare la qualità dei propri interventi comunicativi. E' rivolto inoltre a tutti coloro che desiderano imparare le tecniche della programmazione neurolinguistica per trasmettere il proprio messaggio mantenendo elevata l'attenzione di chi ascolta. Gli obiettivi sono: incrementare le abilità di osservazione e ascolto, utili a migliorare la qualità e l'efficacia della propria comunicazione; acquisire capacità di riconoscimento di strutture comportamentali e linguistiche; apprendere le differenze tra contenuto e processo della comunicazione; aumentare la propria acutezza sensoriale; diventare capaci di rivelare i messaggi verbali e non verbali protagonisti nella comunicazione; ridefinire le informazioni relative all'esperienza, per allargare la propria percezione del mondo.
Durata della prova [hh]:	1
Durata iter:	1

Annualita'	N. ore di corso	N. ore di stage	N. ore e-learning	N. ore prova
1	40	0	0	1
Totale	40	0	0	1

Certificazione prevista in uscita:	10 - VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE
Tipo prova:	01 - Prova di agenzia, senza commissione esterna

Prova finale:

La verifica finale dell'apprendimento accerterà l'acquisizione delle conoscenze relative alle caratteristiche ed ai contenuti delle comunicazioni aziendali. La prova consiste in un colloquio durante il quale l'allievo dovrà applicare, ad un contesto di simulazione proposto dal docente, le nozioni apprese durante il corso. Le simulazioni riguardano semplici situazioni che necessitano di rapportarsi con un pubblico di uditori attraverso l'utilizzo di alcune tecniche mutuata dalla PNL (Programmazione neurolinguistica). La prova dell'allievo sarà valutata mediante i seguenti item: accuratezza della comunicazione, capacità di problem solving, fluidità, utilizzo del linguaggio verbale, utilizzo del linguaggio non verbale.

Normativa di riferimento da riportare sull'attestato:**Ulteriori indicazioni:****Annotazioni:****Descrizione sintetica prova di ingresso o di orientamento:
(da percorso std/scheda corso)****Ulteriore descrizione prova di ingresso o di orientamento:****Prerequisiti in ingresso (da percorso std/scheda destinatario):****Altri prerequisiti in ingresso:**

Presenza di allegati al percorso: Si

Numero di allegati al percorso: 1

Sezione 2 - DESTINATARI

Numero	Descrizione
1	Eta' min - max: 18 - 70 Liv. Scolarita' (min - max): Nessuna scolarità prevista Nessuna scolarità prevista

Sezione 3 - FIGURE/PROFILI/OBIETTIVI DEL PERCORSO

PROFILO - INDIRIZZO DI RIFERIMENTO

AREA - SOTTOAREA
TRASVERSALE - NON DEFINITO

Competenze comuni a tutte le specializzazioni IFTS di riferimento nazionale - Quinto anno - 2017

Tipo utilizzo: PARZIALE

Tipologia profilo: Standard nazionali di riferimento per IFTS

Descrizione: Competenze comuni a tutte le specializzazioni IFTS di riferimento nazionale di durata annuale per l'accesso ai percorsi degli Istituti tecnici superiori, definite dall'Accordo n.11/CSR del 20/01/2016.

COMPETENZA N. 1 : Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune - Ambito Relazionale

ABILITA' MINIME	UF
✔ Documentare le attività secondo le procedure previste e criteri di tracciabilità	• Tecniche di Comunicazione
✔ Utilizzare strutture linguistiche formali orali e scritte, ovvero modi interni di organizzazione linguistica, per dare efficacia alla comunicazione interpersonale e professionale	• Tecniche di Comunicazione
✔ Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici finalizzati a reperire e condividere informazioni e istruzioni	• Tecniche di Comunicazione
✔ Utilizzare modalità di gestione della relazioni e di comunicazione differenziate in rapporto alle situazioni e alle diverse tipologie di interlocutori	• Tecniche di Comunicazione
✘ Comunicare in lingua inglese (livello B1 QCER)	
CONOSCENZE ESSENZIALI	UF
✔ Tecniche, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati	• Tecniche di Comunicazione
✔ Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti	• Tecniche di Comunicazione
✔ Strumenti linguistici e informatici a supporto della gestione dei flussi informativi e della comunicazione	• Tecniche di Comunicazione
✔ Caratteristiche e convenzioni dei linguaggi standard e specialistici (morfosintassi, lessico, analisi testuale, cicli inferenziali di interpretazione, lettura e argomentazione)	• Tecniche di Comunicazione
✘ Tipologie testuali di presentazione professionale di se stessi, di testi tecnici continui e non continui e di reporting su più su più canali e con diversi livelli di approfondiment	

COMPETENZA N. 2 : Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un'efficace ed efficiente esecuzione delle attività - Ambito Gestionale

ABILITA' MINIME	UF
✘ Utilizzare le risorse secondo criteri di efficacia ed efficienza	
✘ Identificare le criticità emergenti da processi lavorativi e le possibili soluzioni migliorative	
✘ Utilizzare le tecnologie e le tecniche specifiche del settore, nel quadro delle normative, dei protocolli e dei disciplinari di riferimento	
✘ Identificare dati quantitativi e qualitativi relativi alla misurazione aziendale della produttività	
✘ Valutare i risultati intermedi e finali raggiunti nella propria attività	
CONOSCENZE ESSENZIALI	UF
✘ Tecniche di rilevazione dati e informazioni	
✘ Principi di qualità e controllo della produzione	
✘ Sicurezza, prevenzione, sostenibilità: normative, protocolli, procedure, approcci di riferimento per il settore di appartenenza	
✘ Tecniche per la valutazione economica delle alternative	
✘ Fonti documentali che regolano la vita lavorativa e l'impresa	

COMPETENZA N. 3 : Risolvere problemi relativi all'ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici

ABILITA' MINIME	UF
✘ Risolvere problemi di geometria analitica	
✘ Applicare i metodi della trigonometria alla risoluzione di problemi riguardanti i triangoli	
✘ Utilizzare gli strumenti metodologici dello studio di funzione	
✘ Risolvere equazioni, disequazioni e sistemi relativi a funzioni goniometriche, esponenziali, logaritmiche, con metodi grafici o numerici	
✘ Costruire indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità di prodotti o servizi utilizzando informazioni statistiche	
CONOSCENZE ESSENZIALI	UF
✘ Caratteristiche e classificazione di equazioni, disequazione e sistemi di equazioni. Relative metodologie di risoluzione e rappresentazione sul piano cartesiano	
✘ Caratteristiche ed elementi della geometria analitica (piano cartesiano, punti, rette, coniche, iperboli...)	
✘ Trigonometria: proprietà e teoremi dei triangoli. Notazione specifica. Relazioni goniometriche	
✘ Definizione e classificazione delle funzioni; studio di funzione	
✘ Concetto di derivata di una funzione	
✘ Equazioni, disequazioni esponenziali, logaritmiche e goniometriche	
✘ Principi di statistica: indicatori, medie, probabilità, stime, leggi	
✘ Distribuzioni di probabilità e relative rappresentazioni grafiche	
✘ Applicativi informatici a supporto dei flussi di dati	

ALTRI STANDARD UTILIZZATI

Orientamento - 2011
Tipo utilizzo: PARZIALE

Descrizione: La competenza riferita all'orientamento è finalizzata a mettere in grado gli studenti di descrivere le proprie risorse, personali e professionali, ad elencare i vincoli e le opportunità del contesto educativo e formativo, a descrivere ed argomentare il progetto personale, formativo e professionale, con l'obiettivo del successo formativo come pre-requisito per l'occupabilità. La scelta del percorso di formazione professionale, nell'ambito del quale investire le risorse personali, si inserisce in un progetto di vita più ampio grazie al quale il soggetto si proietta consapevolmente nel proprio futuro, sia in rapporto ai valori ed ai modelli individuati e consapevolmente assunti, sia in rapporto alle opportunità e ai vincoli posti dall'ambiente relazionale, sociale, lavorativo e professionale.

COMPETENZA N. 1: Sviluppare il proprio progetto formativo, di vita personale e professionale, in rapporto alle proprie risorse ed orizzonti valoriali e ai vincoli ed opportunità del contesto

ABILITA' MINIME	UF
✓ Individuare punti di forza, limiti personali, risorse e vincoli emergenti dal contesto di riferimento	• ACCOGLIENZA
✓ Individuare il proprio sistema di valori tra le molteplici proposte ambientali	• ACCOGLIENZA
✓ Definire strategie di valorizzazione di sé coerenti con i diversi contesti formali e informali	• ACCOGLIENZA
✓ Ipotizzare soluzioni diverse per il proprio progetto formativo e professionale e verificarne la fattibilità	• ACCOGLIENZA
✓ Selezionare strategie idonee per la ricerca di opportunità formative ed occupazionali	• ACCOGLIENZA
CONOSCENZE ESSENZIALI	UF
✗ Le caratteristiche personali	
✓ Il contesto di riferimento del percorso formativo	• ACCOGLIENZA
✗ Definizione e valutazione dei propri progetti: personale e professionale	
✗ Valorizzazione dei propri progetti: personale e professionale	

ALTRE COMPETENZE

DENOMINAZIONE: Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune - Ambito Relazionale

ABILITA' MINIME	UF
✓ Documentare le attività secondo le procedure previste e criteri di tracciabilità	• Tecniche di Comunicazione
✓ Utilizzare strutture linguistiche formali orali e scritte, ovvero modi interni di organizzazione linguistica, per dare efficacia alla comunicazione interpersonale e professionale	• Tecniche di Comunicazione
✓ Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici finalizzati a reperire e condividere informazioni e istruzioni	• Tecniche di Comunicazione
✓ Utilizzare modalità di gestione della relazioni e di comunicazione differenziate in rapporto alle situazioni e alle diverse tipologie di interlocutori	• Tecniche di Comunicazione
CONOSCENZE ESSENZIALI	UF
✓ Tecniche, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati	• Tecniche di Comunicazione
✓ Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti	• Tecniche di Comunicazione
✓ Strumenti linguistici e informatici a supporto della gestione dei flussi informativi e della comunicazione	• Tecniche di Comunicazione
✓ Caratteristiche e convenzioni dei linguaggi standard e specialistici (morfosintassi, lessico, analisi testuale, cicli inferenziali di interpretazione, lettura e argomentazione)	• Tecniche di Comunicazione
✗ Tipologie testuali di presentazione professionale di sé stessi, di testi tecnici continui e non continui e di reporting su più su più canali e con diversi livelli di approfondiment	

Sezione 4 - STRUMENTI E MODALITA'

ELEMENTI RICHIESTI DA PERCORSO STANDARD
--

Tipo elemento	Descrizione
Nessun elemento associato trovato	

ELEMENTI DI AGENZIA ASSOCIATI AL PERCORSO
--

CODICE ELEMENTO: 4536 - ATTREZZATURA

Denominazione: KIT DIDATTICO

Descrizione:

n.1 Kit per allievo formato da: - block notes - penna - dispense ed esercitazioni (raccolta di materiale didattico a cura del docente) -eventuali specifici testi didattici

Disponibilità: 16 **Innovazioni didattiche:** No

CODICE ELEMENTO: 4539 - ATTREZZATURA

Denominazione: KIT SVILUPPO SOSTENIBILE

Descrizione:

n.1 Kit per allievo formato da una raccolta di materiale didattico relativo a:

- Sostenibilità ed eco gestione: introduzione alla complessità delle tematiche ambientali;
- Ambiente e Salute: l'inquinamento atmosferico, ambientale, indoor, acustico, luminoso
- Sostenibilità ambientale ed energie rinnovabili;
- Elementi di ecologia quotidiana e buone pratiche nell'ambiente didattico;
- Elementi di ecologia quotidiana e buone pratiche nell'ambiente di lavoro;
- Gestione sostenibile dei rifiuti e loro smaltimento;
- I Pilastri dello Sviluppo Sostenibile per le aziende socialmente responsabili.

Disponibilità: 16 **Innovazioni didattiche:** No

CODICE ELEMENTO: 7117 - ATTREZZATURA

Denominazione: KIT PARI OPPORTUNITA'

Descrizione:

n.1 Kit per allievo formato da una raccolta di materiale didattico relativo a:

- Principi fondamentali delle Pari Opportunità;
- Il rispetto delle Pari Opportunità nell'ambiente didattico;
- Parità di genere, Strumenti di conciliazione, Condivisione delle responsabilità;
- Valorizzazione ed armonizzazione delle differenze: età, orientamento sessuale ed identità di genere, religione, razza ed etnia, disabilità;
- Identità, stereotipi e adeguamento del linguaggio;
- Elementi normativi e Istituzioni di parità.

Disponibilità: 16 **Innovazioni didattiche:** No

CODICE ELEMENTO: 16670 - AULA

Denominazione: AULA ATTREZZATA PER LEZIONI TEORICHE _Cerseo 1

Descrizione:

Aula per docenza frontale con n° 20 postazioni e attrezzatura standard: lavagna fogli mobili, lavagna a pennarelli, PC, videoproiettore.

Superficie: 45 **Disponibilità:** 20 **Innovazioni didattiche:** No

CODICE ELEMENTO: 4440 - MODALITA' **Classificazione:** DIDATTICA LABORATORIALE

Denominazione: METODI ATTIVI

Descrizione:

Questa modalità prevede l'impostazione dell'attività didattica in "modo laboratoriale" con il coinvolgimento attivo degli allievi, che consente di promuovere situazioni relazionali in cui tutti possono interagire con tutti. Si prevedono, a seconda delle specifiche U.F., momenti di discussione, di lavoro di gruppo e di simulazione necessari per meglio implementare i contenuti appresi in situazioni organizzative specifiche di lavoro: 1) metodi di simulazione - simulazione didattica (simulazioni addestrative, simulazioni su casi) - role playing (a seconda delle varie tecniche: la tecnica del singolo, la tecnica dell'alter ego, la tecnica dell'inversione dei ruoli, la tecnica della rotazione dei ruoli, la tecnica del role playing multiplo) 2) metodi di discussione - brainstorming - analisi dei casi (breve presentazione di uno o più casi seguita da discussione con i partecipanti) - dibattito coordinato dal formatore 3) metodi di problem solving 4) workshop in gruppi di lavoro (sessione di lavoro di un gruppo ristretto con funzioni specifiche da svolgere e un compito da sviluppare in un tempo determinato, per presentarne successivamente le conclusioni in sessione plenaria).

Innovazioni didattiche: No

CODICE ELEMENTO: 4442 - MODALITA' **Classificazione:** LEZIONE TEORICA

Denominazione: LEZIONE FRONTALE

Descrizione:

Interazione didattica basata principalmente sulla comunicazione tra formatore/allievo/gruppo classe, finalizzata all'approccio a contenuti nuovi, all'approfondimento, al confronto. È 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.

Innovazioni didattiche: No

CODICE ELEMENTO: 4443 - MODALITA' **Classificazione:** ESERCITAZIONE PRATICA

Denominazione: ESERCITAZIONI PRATICHE_Cerseo

Descrizione:

Le esercitazioni si articolano in una serie di attività in itinere tese al rafforzamento di un apprendimento conoscitivo e operativo; questa è una modalità che consente agli allievi di mettere in pratica quanto appreso durante la lezione teorica, con la supervisione e la guida del docente, che può monitorare costantemente l'apprendimento della classe.

Innovazioni didattiche: No

CODICE ELEMENTO: 4461 - MODALITA' **Classificazione:** ALTRO

Denominazione: ACCOGLIENZA

Descrizione:

Fase propedeutica alla formazione finalizzata ad introdurre gli allievi nell'ambito del percorso formativo. Verranno illustrati nel dettaglio: il patto formativo, gli obiettivi ed i contenuti del percorso formativo, il calendario delle lezioni, le modalità di erogazione e le metodologie didattiche, le modalità di verifica delle competenze acquisite, gli adempimenti amministrativi che ognuno deve rispettare e le norme di sicurezza.

Innovazioni didattiche: No

CODICE ELEMENTO: 9082 - MODALITA' **Classificazione:** ALTRO

Denominazione: INTEGRAZIONE SVILUPPO SOSTENIBILE

Descrizione:

È previsto un approfondimento sulla tematica "Lavoro, salute e sviluppo sostenibile": lo sviluppo sostenibile per affermarsi deve poter fare riferimento anche a politiche e strumenti per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e per la qualità del lavoro.

Innovazioni didattiche: No

CODICE ELEMENTO: 9083 - MODALITA' **Classificazione:** ALTRO

Denominazione: INTEGRAZIONE PARI OPPORTUNITÀ'

Descrizione:

Verranno trattate le tematiche relative ai principi fondamentali delle Pari Opportunità e alla valorizzazione e armonizzazione delle differenze, attraverso la lettura ed il commento nel gruppo classe di documenti sul tema, utili per attivare negli allievi un pensiero critico. I documenti verranno integrati e contestualizzati rispetto ai contenuti professionalizzanti del percorso formativo ed alla tipologia di destinatari.

Innovazioni didattiche: No

Sezione 5 - STRUTTURA DEL PERCORSO

TABELLA DI SINTESI

Denominazione	Ore
Annualità: Prima	
Fase : ACCOGLIENZA	
UF : ACCOGLIENZA	1
Fase : Tecniche di comunicazione	
UF : Tecniche di Comunicazione	38
Stage	0
Prova finale	1
TOTALE	40

ANNUALITA': Prima

Fase: ACCOGLIENZA

Durata: 1

Descrizione: Nella presente UF si procederà all'accoglienza dei partecipanti, a costituire il gruppo classe, con l'esplicitazione di profili professionali e personali oltre all'espletamento delle attività di avvio corso, e l'illustrazione delle modalità gestionali (orari, assenze etc.) ed alla illustrazione del piano di sicurezza della sede formativa.

1 - UF: ACCOGLIENZA

Durata: 1

Descrizione: Nella presente UF si procederà all'accoglienza dei partecipanti, a costituire il gruppo classe oltre all'espletamento delle attività di avvio corso, l'illustrazione delle modalità gestionali (orari, assenze etc.) ed alla illustrazione del piano di sicurezza della sede formativa.

PROFILO - Competenza: Orientamento - 1 - Sviluppare il proprio progetto formativo, di vita personale e professionale, in rapporto alle proprie risorse ed orizzonti valoriali e ai vincoli ed opportunità del contesto

ABILITA' MINIME

- Individuare punti di forza, limiti personali, risorse e vincoli emergenti dal contesto di riferimento
- Individuare il proprio sistema di valori tra le molteplici proposte ambientali
- Definire strategie di valorizzazione di sé coerenti con i diversi contesti formali e informali
- Ipotizzare soluzioni diverse per il proprio progetto formativo e professionale e verificarne la fattibilità
- Selezionare strategie idonee per la ricerca di opportunità formative ed occupazionali

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Il contesto di riferimento del percorso formativo
- Saperi:**
Obiettivi del percorso formativo e del piano Gli obiettivi trasversali UE Adempimenti documentali Piano di evacuazione della sede formativa

CONOSCENZE ESSENZIALI LIBERE**STRUMENTI E MODALITA'**

Elenco elementi

Fase: Tecniche di comunicazione**Durata: 38**

Descrizione: Questa fase è rivolta al personale aziendale che si trova a dover gestire e coordinare gruppi di lavoro, briefing e riunioni, e intende migliorare la qualità dei propri interventi comunicativi. E' rivolto inoltre a tutti coloro che desiderano imparare le tecniche della programmazione neurolinguistica per trasmettere il proprio messaggio mantenendo elevata l'attenzione di chi ascolta.

1 - UF: Tecniche di Comunicazione**Durata: 38**

Descrizione: Il corso formativo è rivolto al personale aziendale che si trova a dover gestire e coordinare gruppi di lavoro, briefing e riunioni, e intende migliorare la qualità dei propri interventi comunicativi. Il corso è rivolto inoltre a tutti coloro che desiderano imparare le tecniche della programmazione neurolinguistica per trasmettere il proprio messaggio mantenendo alto il livello di attenzione.

PROFILO - Competenza: Competenze comuni a tutte le specializzazioni IFTS di riferimento nazionale - Quinto anno - 1 - Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune - Ambito Relazionale

ABILITA' MINIME

- Documentare le attività secondo le procedure previste e criteri di tracciabilità
- Utilizzare strutture linguistiche formali orali e scritte, ovvero modi interni di organizzazione linguistica, per dare efficacia alla comunicazione interpersonale e professionale
- Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici finalizzati a reperire e condividere informazioni e istruzioni
- Utilizzare modalità di gestione della relazioni e di comunicazione differenziate in rapporto alle situazioni e alle diverse tipologie di interlocutori

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati
Saperi:
Introduzione alla PNL: Presupposti concettuali Il comportamento Il linguaggio I meccanismi trasformativi Pensiero e percezione
- Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti
Saperi:
Gestione delle obiezioni e disturbi da parte del pubblico.
- Strumenti linguistici e informatici a supporto della gestione dei flussi informativi e della comunicazione
Saperi:
Comunicazione in pubblico: il tono di voce la scelta del mezzo comunicativo in base al contesto esercitazioni
- Caratteristiche e convenzioni dei linguaggi standard e specialistici (morfosintassi, lessico, analisi testuale, cicli inferenziali di interpretazione, lettura e argomentazione)
Saperi:
La comunicazione efficace: costruzione del rapporto il riconoscimento del sistema rappresentazionale il ricalco linguaggio del corpo e microespressioni facciali.

CONOSCENZE ESSENZIALI LIBERE**STRUMENTI E MODALITA'**

Elenco elementi

Sezione 6 - STAGE

Totale ore stage:

Descrizione: