

Comunicazione

Descrizione del modulo

(Appendice 1 alla direttiva per l'esame professionale per specialisti della conduzione di un gruppo)

| | |
|---------------------------------|--|
| Competenze | Le candidate e i candidati sono in grado di comunicare in funzione delle situazioni con i membri del proprio team. |
| Certificazione delle competenze | <ul style="list-style-type: none">– Forma "Esame scritto individuale (da 60 minuti) e esame orale individuale (15 minuti di preparazione, 15 minuti di esame)."– Contenuto È essenziale dimostrare le proprie competenze operative nell'ambito della comunicazione sulla base dei seguenti obiettivi di apprendimento. |
| Obiettivi di apprendimento | <p>Le candidate e i candidati</p> <ul style="list-style-type: none">– conoscono le competenze di base della comunicazione e le applicano in maniera mirata;– sfruttano le opportunità offerte dalla comunicazione naturale;– impiegano i mezzi tecnici di comunicazione in modo adeguato;– nelle diverse situazioni comunicative si comportano in maniera adeguata prestando attenzione alla chiarezza;– informano per iscritto e verbalmente, a dipendenza del mandato, in modo adeguato tenendo in considerazione il profilo dei destinatari;– conoscono i vantaggi e i limiti della metacomunicazione e la applicano in funzione delle situazioni;– valutano gli effetti delle situazioni interculturali nel proprio ambito sfruttandone le opportunità;– trasferiscono importanti conoscenze sulla comunicazione nella propria attività di dirigente. |
| Riconoscimento | dall'Associazione Svizzera per la Formazione nella Conduzione nel quadro del processo di qualificazione per l'Attestato professionale federale di Specialista della conduzione di un gruppo. |

Contenuti

- Competenze di base della comunicazione: empatia e ascolto attivo, domande efficaci, messaggi formulati in prima persona rispetto ai messaggi formulati in seconda persona;
- Comunicazione naturale: competenze linguistiche orali, comunicazione paraverbale e non verbale / competenza di presentazione;
- Utilizzo dei diversi mezzi di comunicazione (telefono, e-mail, SMS, video-/teleconferenza, social network, ecc.);
- Conduzione del colloquio: Forme di colloquio, i ruoli durante il colloquio, preparazione e conduzione del colloquio, regole del feedback;
- Espressione scritta e orale, principi della trasmissione delle informazioni, chi deve informare e chi deve essere informato, informare in un contesto gerarchico / comunicazione interna ed esterna;
- Benefici e limiti della metacomunicazione, metacomunicazione quale strumento di conduzione del colloquio;
- Comunicazione interculturale: sfide contemporanee nell'approccio con i rappresentanti di altre culture, pregiudizi e malintesi, strategie per lo sviluppo di un'intesa interculturale;
- Trasferimento di conoscenze nella propria attività di dirigente.

Durata dell'apprendimento 50 ore di apprendimento
consigliata

Validità

per l'ammissione all'esame
professionale federale

8 anni dal conseguimento della certificazione delle competenze

Osservazioni

Si consiglia di tenere un diario dei progressi d'apprendimento.

Per la certificazione delle competenze si fa riferimento

- alle «Linee guida per la valutazione delle competenze dei moduli Leadership del livello di certificato» (1° livello della formazione nella conduzione ASFC).
- alla «Direttiva per la conclusione dei moduli e il rilascio dei certificati modulari nel quadro della formazione nella conduzione ASFC».