

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 individuale scritto ed esame di gruppo orale – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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 nel presentarsi – 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 consigliata 50 ore di apprendimento

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».