



## B259 - 1 n. 4889 TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO, PNL

### Sezione 1 - Dati generali

<b>Ente di formazione:</b>	B259 - CERSEO - CENTRO EUROPEO DI RICERCA E SVILUPPO PER L'EST E PER L'OVEST
<b>Sede:</b>	CERSEO - CENTRO EUROPEO DI RICERCA E SVILUPPO PER L'EST E PER L'OVEST
<b>Scheda corso di riferimento:</b>	
<b>Atto di indirizzo:</b>	1420 - OCCUPA - 2016 - DIRETTIVA REGIONALE RELATIVA ALLA FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE DEI LAVORATORI OCCUPATI - PERIODO 2016-2018
<b>PSO:</b>	1420 - OCCUPA - 2016 - RP - C0 - CAOFRP - FCI - 2017/2018 - AVVISO REGIONE PIEMONTE CATALOGO DELL'OFFERTA FORMATIVA VOUCHER
<b>Titolo del percorso:</b>	TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO, PNL
<b>Titolo che verra' riportato nell'attestazione finale:</b>	TECNICHE DI COMUNICAZIONE IN PUBBLICO, PNL
<b>Descrizione per l'orientamento:</b>	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.
<b>Durata della prova [hh]:</b>	1
<b>Durata iter:</b>	1

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

<b>Certificazione prevista in uscita:</b>	10 - VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE
<b>Tipo prova:</b>	01 - Prova di agenzia, senza commissione esterna
<b>Prova finale:</b>	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:**

**Assegnazione credito in ingresso consentito:** No

## Sezione 2 - Destinatari

Numero	Descrizione
1	<p><b>Eta':</b> 18 - 70</p> <p><b>Liv. Scolarita'( min - max):</b> Nessuna scolarità prevista Nessuna scolarità prevista</p> <p><b>Obbligo scolastico assolto:</b> Entrambe</p> <p><b>Esperienze lavorative pregresse:</b> Entrambe</p> <p><b>Stati occupazionali ammessi:</b> Entrambi</p>

**Sezione 3 - Figure/Profili/Obiettivi di riferimento****AREA - SOTTOAREA**

TRASVERSALE - NON DEFINITO

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

- 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
- Comunicare in lingua inglese (livello B1 QCER)

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Tecniche, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati
- Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti
- Strumenti linguistici e informatici a supporto della gestione dei flussi informativi e della comunicazione
- Caratteristiche e convenzioni dei linguaggi standard e specialistici (morfosintassi, lessico, analisi testuale, cicli inferenziali di interpretazione, lettura e argomentazione)
- 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**

- 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**

- 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

<b>ABILITA' MINIME</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risolvere problemi di geometria analitica</li> <li>- Applicare i metodi della trigonometria alla risoluzione di problemi riguardanti i triangoli</li> <li>- Utilizzare gli strumenti metodologici dello studio di funzione</li> <li>- Risolvere equazioni, disequazioni e sistemi relativi a funzioni goniometriche, esponenziali, logaritmiche, con metodi grafici o numerici</li> <li>- Costruire indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità di prodotti o servizi utilizzando informazioni statistiche</li> </ul>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caratteristiche e classificazione di equazioni, disequazione e sistemi di equazioni. Relative metodologie di risoluzione e rappresentazione sul piano cartesiano</li> <li>- Caratteristiche ed elementi della geometria analitica (piano cartesiano, punti, rette, coniche, iperboli...)</li> <li>- Trigonometria: proprietà e teoremi dei triangoli. Notazione specifica. Relazioni goniometriche</li> <li>- Definizione e classificazione delle funzioni; studio di funzione</li> <li>- Concetto di derivata di una funzione</li> <li>- Equazioni, disequazioni esponenziali, logaritmiche e goniometriche</li> <li>- Principi di statistica: indicatori, medie, probabilità, stime, leggi</li> <li>- Distribuzioni di probabilità e relative rappresentazioni grafiche</li> <li>- Applicativi informatici a supporto dei flussi di dati</li> </ul>
---	---

### ALTRI STANDARD UTILIZZATI

#### PROFILO - INDIRIZZO Orientamento - 2011

#### 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

<b>ABILITA' MINIME</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare punti di forza, limiti personali, risorse e vincoli emergenti dal contesto di riferimento</li> <li>- Individuare il proprio sistema di valori tra le molteplici proposte ambientali</li> <li>- Definire strategie di valorizzazione di sé coerenti con i diversi contesti formali e informali</li> <li>- Ipotizzare soluzioni diverse per il proprio progetto formativo e professionale e verificarne la fattibilità</li> <li>- Selezionare strategie idonee per la ricerca di opportunità formative ed occupazionali</li> </ul>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le caratteristiche personali</li> <li>- Il contesto di riferimento del percorso formativo</li> <li>- Definizione e valutazione dei propri progetti: personale e professionale</li> <li>- Valorizzazione dei propri progetti: personale e professionale</li> </ul>
--	---

### ALTRE COMPETENZE

#### 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**

- 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
- Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti
- Strumenti linguistici e informatici a supporto della gestione dei flussi informativi e della comunicazione
- Caratteristiche e convenzioni dei linguaggi standard e specialistici (morfosintassi, lessico, analisi testuale, cicli inferenziali di interpretazione, lettura e argomentazione)
- 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

### Sezione 4 - Struttura del percorso

**Annualità:** 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.

#### Ulteriori elementi di progettazione

**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.

### Ulteriori elementi di progettazione

**Profilo - Competenza:** Competenze comuni a tutte le specializzazioni IFTS di riferimento nazionale - Quinto anno - 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 trasformativazionali 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 5 - Stage**

**Totale ore stage:**

**Descrizione:**

## Sezione 6 - Strumenti e modalità

## Elementi richiesti

Tipo elemento	Descrizione
Nessun elemento associato trovato	

## Elementi Associati

<p><b>Codice elemento:</b> 4536 - ATTREZZATURA    <b>Classificazione:</b>  <b>Denominazione:</b> KIT DIDATTICO  <b>Descrizione:</b> 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  <b>Superficie:</b> 0    <b>Disponibilità:</b> 14    <b>Innovazioni didattiche:</b> NO</p>
<p><b>Codice elemento:</b> 4539 - ATTREZZATURA    <b>Classificazione:</b>  <b>Denominazione:</b> KIT SVILUPPO SOSTENIBILE  <b>Descrizione:</b> n.1 Kit per allievo formato da una raccolta di materiale didattico relativo a: -Sostenibilità ed ecogestione: introduzione alla complessità delle tematiche ambientali -Ambiente e Salute: inquinamento atmosferico, ambientale, indoor, acustico, luminoso -Sostenibilità ambientale ed energie rinnovabili -Elementi di ecologia quotidiana e buone pratiche nellambiente didattico -Elementi di ecologia quotidiana e buone pratiche nellambiente di lavoro -Gestione sostenibile dei rifiuti e loro smaltimento -I Pilastri dello Sviluppo Sostenibile per le aziende socialmente responsabili.  <b>Superficie:</b> 0    <b>Disponibilità:</b> 14    <b>Innovazioni didattiche:</b> NO</p>
<p><b>Codice elemento:</b> 7117 - ATTREZZATURA    <b>Classificazione:</b>  <b>Denominazione:</b> KIT PARI OPPORTUNITA'  <b>Descrizione:</b> n.1 Kit per allievo formato da una raccolta di materiale didattico relativo a: -Principi fondamentali delle Pari Opportunità -Il rispetto delle Pari Opportunità nellambiente 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.  <b>Superficie:</b> 0    <b>Disponibilità:</b> 16    <b>Innovazioni didattiche:</b> NO</p>
<p><b>Codice elemento:</b> 4452 - AULA    <b>Classificazione:</b>  <b>Denominazione:</b> AULA ATTREZZATA PER LEZIONI TEORICHE _Cerseo  <b>Descrizione:</b> Aula per docenza frontale con n° 14 postazioni e attrezzatura standard: lavagna fogli mobili, lavagna a pennarelli, PC, videoproiettore.  <b>Superficie:</b> 30    <b>Disponibilità:</b> 14    <b>Innovazioni didattiche:</b> NO</p>

**Codice elemento:** 4440 - MODALITA' **Classificazione:** DIDATTICA LABORATORIALE**Denominazione:** METODI ATTIVI

**Descrizione:** Questa modalità prevede limpostazione 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).

**Superficie:** 0 **Disponibilità:** 0 **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.

**Superficie:** 0 **Disponibilità:** 0 **Innovazioni didattiche:** NO**Codice elemento:** 4443 - MODALITA' **Classificazione:** ESERCITAZIONE PRATICA**Denominazione:** ESERCITAZIONI PRATICHE\_Cerseio

**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.

**Superficie:** 0 **Disponibilità:** 0 **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.

**Superficie:** 0 **Disponibilità:** 0 **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.

**Superficie:** 0 **Disponibilità:** 0 **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.

**Superficie:** 0    **Disponibilità:** 0    **Innovazioni didattiche:** NO