



**CORSO DI FORMAZIONE INPS "VALORE P.A."**

**La comunicazione efficace nella Pubblica Amministrazione  
(I livello)**

**Tema del corso: Comunicazione efficace: public speaking; comunicazione sul web; comunicazione e leadership. Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni;**

Titolo del corso	<b>La comunicazione efficace nella Pubblica Amministrazione (I livello)</b>
Durata e tempi del corso	Il corso sarà articolato in 7 giornate da svolgersi: - il giovedì 9-14 e 15-18; - il venerdì 9-13.  Inizio previsto: marzo/aprile 2019; fine prevista: maggio/giugno 2019
Sede	Campus Aresu, Via San Giorgio, 12- 09124 Cagliari.
Direttore/Coordinatore didattico	Prof.ssa Barbara Barbieri, docente del Dipartimento di scienze Sociali e delle Istituzioni della Facoltà di Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche, esperienza decennale nel campo dell'alta formazione e della ricerca.
Obiettivo del corso	Quando una persona si trova in presenza di altri individui anche lo scambio di semplici cenni può rappresentare uno scambio comunicativo efficace se avviene all'interno di uno schema condiviso di codici. I messaggi veicolati attraverso la comunicazione sono molteplici e non concerno il semplice contenuto del messaggio, ma possono trasmettere anche gerarchie relazionali, vissuti e contenuti emotivi.  Lo organizzazioni lavorative posseggono i propri codici, le proprie regole e i propri strumenti privilegiati che regolano la comunicazione tra le persone



	<p>che le vivono, incidendo sia sull'efficacia del contenuto trasmesso, sia sulla regolazione delle relazioni che intercorrono tra le persone.</p> <p>La finalità del corso è quella di potenziare le competenze comunicative delle persone che operano nei contesti organizzativi della Pubblica Amministrazione, spesso caratterizzati per la reiterazione disfunzionale di prassi acquisite e consolidate. L'obiettivo sarà dunque quello di affinare le competenze dei partecipanti in modo da gestire in maniera efficace la comunicazione con i proprio colleghi e con gli utenti.</p>
<p>Metodologia</p>	<p>L'attività didattica si basa su un approccio formativo che vede nell'attività laboratoriale e di gruppo il suo elemento fondante. Dopo aver seguito le lezioni frontali sui temi oggetto del corso, i partecipanti opereranno in gruppi di lavoro. L'attività didattica si basa su un approccio formativo che vede nell'attività laboratoriale e di gruppo il suo elemento fondante.</p> <p>Il processo di apprendimento sarà caratterizzato per la combinazione di momenti di coinvolgimento attivo dei partecipanti e input di approfondimento teorico. Durante l'attività formativa i partecipanti potranno apprendere nuovi concetti e suggerimenti pratici utili per gestire gli scambi comunicativi quotidiani e sperimentare tecniche comunicative efficaci in un ambiente "protetto". Per ciascun modulo proposto saranno organizzate delle esercitazioni che favoriranno l'apprendimento in contesti reali, anche attraverso la conduzione di <i>role playing</i> e momenti di <i>microteaching</i>, in cui saranno simulate situazioni comunicative che possono ricorrere permettendo ai partecipanti di riesaminare il processo con il docente e ricondurre gli avvenimenti a specifici modelli teorici di riferimento.</p> <p>La frequenza al corso potrà essere utilizzata dai partecipanti per presentare richiesta di riconoscimento di crediti universitari, nell'ambito di specifici corsi di studio e nel rispetto della normativa vigente.</p>
<p>Materiale didattico</p>	<p>Ai partecipanti sarà fornito idoneo materiale per lo studio e</p>



	<p>l'approfondimento degli argomenti trattati. In modo particolare, ad ogni partecipante saranno forniti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartella di lavoro (contenente: programma, esercitazioni);</li> <li>▪ Dispense;</li> <li>▪ Accesso a una cartella virtuale contenente il materiale di studio, indicazioni bibliografiche, link a siti internet attinenti il corso, ulteriore materiale di approfondimento;</li> <li>▪ I partecipanti avranno accesso alla rete wireless dell'Ateneo di Cagliari per tutta la durata del corso.</li> </ul>
<p>Programma</p>	<p><b>Presentazione</b></p> <p><b>Giornata 1 (4 ore):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ presentazione del corso, dei suoi obiettivi e delle sue finalità, conoscenza del gruppo di partecipanti, raccolta delle aspettative e delle esperienze, definizione del contratto formativo.</li> </ul> <p><b>MODULO 1: La comunicazione interpersonale: persona-organizzazione</b></p> <p><b>Descrizione:</b> Il modulo è di carattere introduttivo e permette ai partecipanti di allineare la conoscenza sulle principali teorie comunicative.</p> <p><b>Giornata 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (4 ore): Cos'è la comunicazione; gli assiomi della comunicazione; Gli schemi percettivi; La comunicazione non verbale;</li> <li>▪ (4 ore): Gli stili comunicativi; L'ascolto; La comunicazione efficace.</li> </ul> <p><b>Giornata 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (4 ore): Esercitazioni e debriefing</li> </ul> <p><b>Modulo 2: La comunicazione negli ambienti di lavoro: ruoli formali e ruoli informali</b></p> <p><b>Descrizione:</b> In questo modulo viene affrontato il tema dei ruoli prescritti dall'organizzazione e i ruoli informali ossia la risultante della percezione</p>



che i colleghi hanno di noi e quanto queste due dimensioni incidano sull'efficacia comunicativa dei singoli all'interno dei gruppi di lavoro

**Giornata 4:**

- (4 ore): Ruoli formali e ruoli informali: quando le due dimensioni entrano in conflitto e le strategie di gestione;
- (4 ore): L'incremento dell'efficacia comunicativa: la percezione di sé e la percezione degli altri.

**Giornata 5:**

- (4 ore): Esercitazioni e debriefing.

**Modulo 3: Il Public Speaking**

**Descrizione:** L'ultimo modulo affronta il tema della comunicazione in pubblico, intesa come la capacità di esprimere i propri concetti a un gruppo di persone gestendo le interferenze situazionali.

**Giornata 6:**

- (4 ore): Le basi della comunicazioni in pubblico: l'autostima e la competenza specifica di dominio. L'articolazione del discorso;
- (4 ore): La gestione delle situazioni problematiche.

**Giornata 7:**

- (4 ore): Esercitazioni e debriefing.