

## 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"> <li>– Forma Esame individuale scritto ed esame di gruppo orale</li> <li>– Contenuto È essenziale dimostrare le proprie competenze operative nell'ambito della comunicazione sulla base dei seguenti obiettivi di apprendimento.</li> </ul>
Obiettivi di apprendimento	<p>Le candidate e i candidati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– conoscono le competenze di base della comunicazione e le applicano in maniera mirata;</li> <li>– sfruttano le opportunità offerte dalla comunicazione naturale;</li> <li>– impiegano i mezzi tecnici di comunicazione in modo adeguato;</li> <li>– nelle diverse situazioni comunicative si comportano in maniera adeguata prestando attenzione alla chiarezza;</li> <li>– informano per iscritto e verbalmente, a dipendenza del mandato, in modo adeguato tenendo in considerazione il profilo dei destinatari;</li> <li>– conoscono i vantaggi e i limiti della metacomunicazione e la applicano in funzione delle situazioni;</li> <li>– valutano gli effetti delle situazioni interculturali nel proprio ambito sfruttandone le opportunità;</li> <li>– trasferiscono importanti conoscenze sulla comunicazione nella propria attività di dirigente.</li> </ul>
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"> <li>– Competenze di base della comunicazione: empatia e ascolto attivo, domande efficaci, messaggi formulati in prima persona rispetto ai messaggi formulati in seconda persona.</li> <li>– Comunicazione naturale: competenze linguistiche orali, comunicazione paraverbale e non verbale / competenza nel presentarsi</li> <li>– Utilizzo dei diversi mezzi di comunicazione (telefono, e-mail, SMS, video-/teleconferenza, social network, ecc.)</li> </ul>

- 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».