

# Università San Raffaele



Proposta formativa per l'avviso di ricerca e selezione  
“INPS Valore P.A. – 2018”

Tematica: Comunicazione efficace: public speaking;  
comunicazione sul web; comunicazione e leadership.  
Ascolto efficace, organizzazione delle informazioni

Titolo: Dal Public Speaking alla comunicazione online:  
come comunicare in modo efficace

Partner:



## SINTESI PROGRAMMA

I processi comunicativi sono alla base di qualsiasi interazione: saper leggere le varie modalità comunicative proposte all'interno di contesti relazionali, come la Pubblica Amministrazione costruita su intrecci di relazioni, diventa competenza imprescindibile nella pratica lavorativa. La comunicazione abbraccia per di più diverse modalità di espressione e veicola messaggi attraverso fonti fra le più disparate, come quella attraverso il web, che ci introduce all'interno di una cultura organizzativa che assume significato in relazione al contesto cui è legata. Il corso, intende formare i partecipanti all'utilizzo della comunicazione efficace per imparare a gestire al meglio le relazioni con i colleghi ed il personale in genere, per il miglioramento del benessere organizzativo e per un ottimale raggiungimento degli obiettivi di lavoro; inoltre comprendere come gestire al meglio le relazioni con l'utente-cittadino per il miglioramento della qualità e dell'erogazione dei servizi.

Fulcro del corso è l'autenticità e la naturalezza della comunicazione personale: il Public Speaking e la Leadership Conversazionale ci rivelano che ognuno di noi ha potenzialità e risorse inattese, che devono essere valorizzate e affinate per saper parlare ed essere più disinvolti e rilassati in ogni contesto sociale.

## **PROGRAMMA DETTAGLIATO**

MODULO 1, DURATA 10 ORE

### **Il Public Speaking: parola e linguaggio non verbale**

Obiettivi:

accompagnare il partecipante nell'analisi delle proprie abilità comunicative su cui innestare un percorso finalizzato a rafforzare l'efficacia del proprio discorso e la capacità di coinvolgere il pubblico.

Argomenti:

- che cos'è il "Public Speaking" e le sue regole di base
- gestire lo stress e le emozioni
- il linguaggio non verbale: postura, mimetica, gesto, voce
- le prove del public speaker: gestire una platea e le obiezioni
- presentare con le slide
- improvvisare un discorso

MODULO 2, DURATA 10 ORE

### **Speakers e dizione**

Obiettivi:

eliminare i difetti di pronuncia, gli accenti giusti, come dare espressione: il tono, il volume, il ritmo, la grinta giusta, come leggere ad alta voce senza annoiare.

Argomenti:

- regole di accentazione
- potenziamento della voce
- tecniche di respirazione con uso del diaframma
- esercitazione pratica della lettura

MODULO 3, DURATA 10 ORE

### **Architettura della comunicazione sul web**

Obiettivi:

Affrontare i principi base della comunicazione online con attenzione ai requisiti della sintesi e della chiarezza, approfondendo le tecniche e le modalità per redigere efficacemente e-mail, testi e comunicati. Affinare la *communication writing*, con particolare attenzione alla gestione della comunicazione *social*. Illustrare le indicazioni fondamentali del CAD in merito alla scrittura sui siti istituzionali e sui servizi web. Un viaggio dagli occhi ai neuroni alla ricerca dei meccanismi e delle strutture mentali che utilizziamo per comprendere un messaggio e mettere in relazione le informazioni, attraverso l'analisi dell'architettura degli ambienti informativi: quali relazioni costruire fra i contenuti? Come farlo nel modo migliore? Quali relazioni costruire fra i diversi ambienti in cui comunichiamo?

Stabilire la migliore struttura da dare ai propri contenuti, concentrando il lavoro delle persone solo su ciò che è essenziale per generare valore, attraverso la *User Experience Design*.

Argomenti:

- comunicare in rete: la rete è un grafo
- la rilevanza: i gradi d'intensità dei legami fra i contenuti
- organizzare i contenuti: dall'analogico al digitale
- struttura interna: link, liste, metadati
- dai criteri alle azioni: gli algoritmi
- significato e fiducia: funzioni fondamentali di un contenuto web
- il web come strumento di ascolto
- User Experience Design: l'utente-cittadino al centro
- cos'è la progettazione funzionale
- caratteristiche della scrittura sul web: perché scrivere bene e qual'è l'impatto sul lettore-cittadino
- come si legge sul web, le differenze rispetto ad un testo cartaceo
- l'uso della grafica e dei video per rendere comprensibili contenuti complessi e generare interazione
- le opportunità della comunicazione sui social network: uso, specificità, linguaggi
- le modalità di pubblicazione online istituzionale
- l'assolvimento della pubblicità legale

#### MODULO 4, DURATA 10 ORE

##### **Comunicazione efficace**

Obiettivi:

gestire al meglio le relazioni con il personale e i colleghi per il miglioramento del benessere organizzativo e per un ottimale raggiungimento degli obiettivi di lavoro. Saper gestire le relazioni con l'utenza per il miglioramento della qualità e dell'erogazione dei servizi.

Argomenti:

- organizzazione e scelta dei contenuti e dei messaggi da veicolare
- pianificazione del discorso: inizio, sviluppo, conclusioni
- cos'è e come migliorare la comunicazione *one to one*
- come attivare i processi di ascolto attivo ed empatia
- potenzialità inespresse di un ufficio
- identificazione dei "fattori critici di successo"
- Piano di Comunicazione: Interna ed Esterna
- come individuare oggetto, destinatari e strumenti della comunicazione interna
- identificazione del target: canali di comunicazione diretti ai destinatari di riferimento
- i destinatari: insospettabili e lontani (persone vicine ai collaboratori, mail list); potenziali ( dipendenti di altre strutture); classici (a cui ci rivolgiamo direttamente); indiretti ( dipendenti di altri uffici); pigri (coloro che per pigrizia non vogliono essere inseriti nel processo); nuovi (neo-assunti o nuovi a quell'incarico)

## MODULO 5, DURATA 10 ORE

### **Coinvolgere il pubblico con la Leadership Conversazionale**

#### Obiettivi:

saper comunicare in modo semplice, efficace e convincente, saper ascoltare e relazionarsi in modo costruttivo con gli altri, alimentare un clima aperto al dialogo. Il modulo si prefigge di far acquisire strategie relazionali utili a facilitare le relazioni interpersonali ed a favorire la crescita, l'autonomia e la motivazione dei propri collaboratori rafforzando la propria autorevolezza personale e la propria leadership.

- comunicazione e professionalità
- la leadership comunicativa: capacità dialogali e di critica costruttiva
- conoscenza di sé e consapevolezza del proprio stile relazionale
- atteggiamenti facilitanti le relazioni interpersonali
- comunicazione formale e informale
- dare e ricevere feed-back
- processo relazionale: gli aspetti sommersi del messaggio
- ascolto ed empatia

#### **ALTRE INFORMAZIONI**

##### **METODOLOGIE**

Le lezioni si articoleranno in una parte teorica ed in una parte applicativa.

Durante il corso verranno inoltre proposte metodologie didattiche attive, quali: case studies, cooperative learning, brainstorming, question time.

##### **SEDE**

##### **LOMBARDIA - LAZIO**

La sede individuata sarà facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici.

L'aula dove si svolgerà l'attività didattica sarà adeguata per superficie, qualità strutturali e dotazioni di attrezzature didattiche rispetto al numero degli allievi e alle caratteristiche del corso.

L'aula sarà conforme alla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e alla normativa antinfortunistica (D.Lgs. 81/2008 ed eventuali successive modifiche).