



E-LEARNING

Livello 4



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

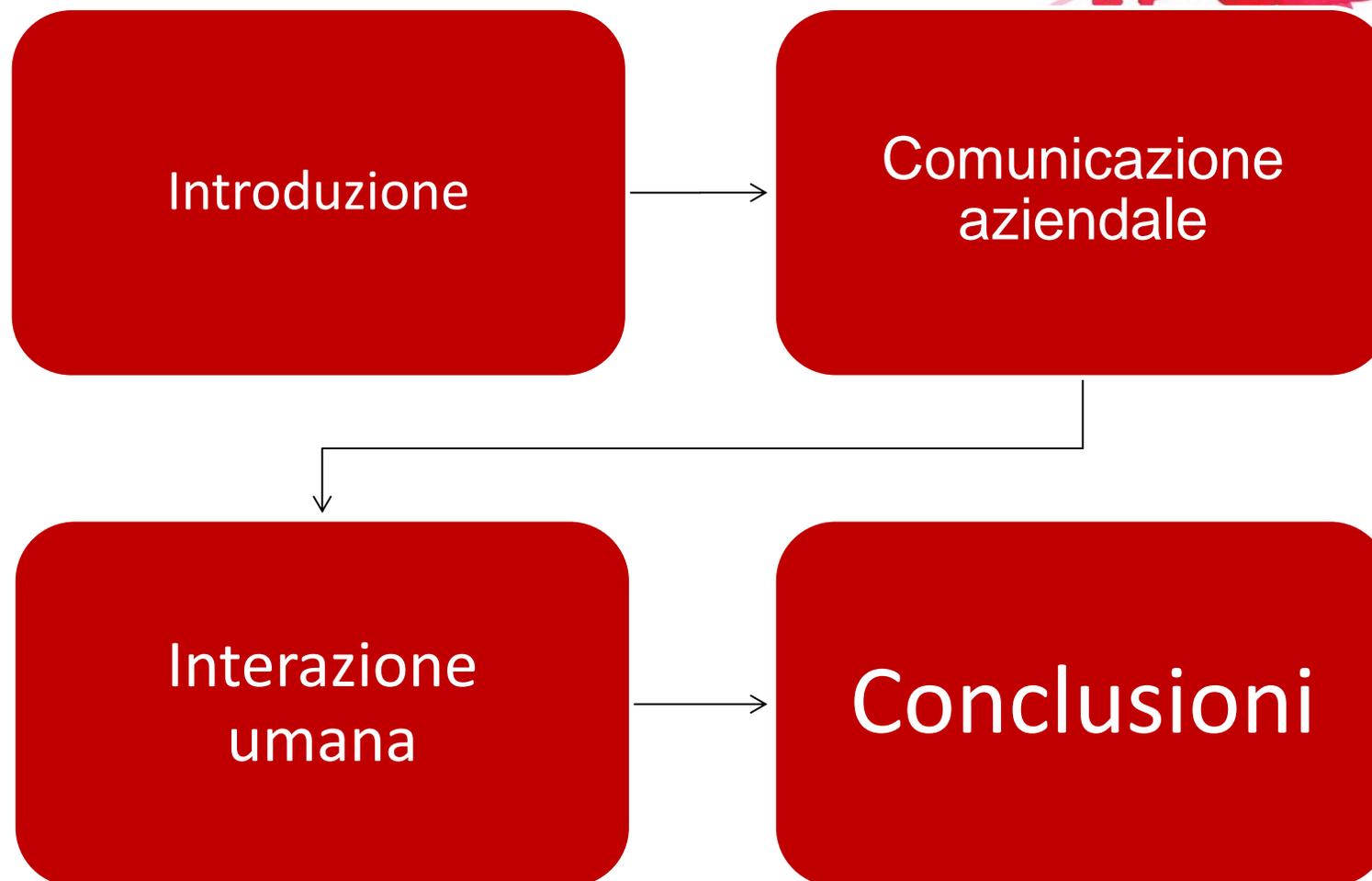
Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

WA02: Comunicazione e marketing

4.1 Utilizzare le capacità di comunicazione aziendale per generare soluzioni in situazioni specifiche.

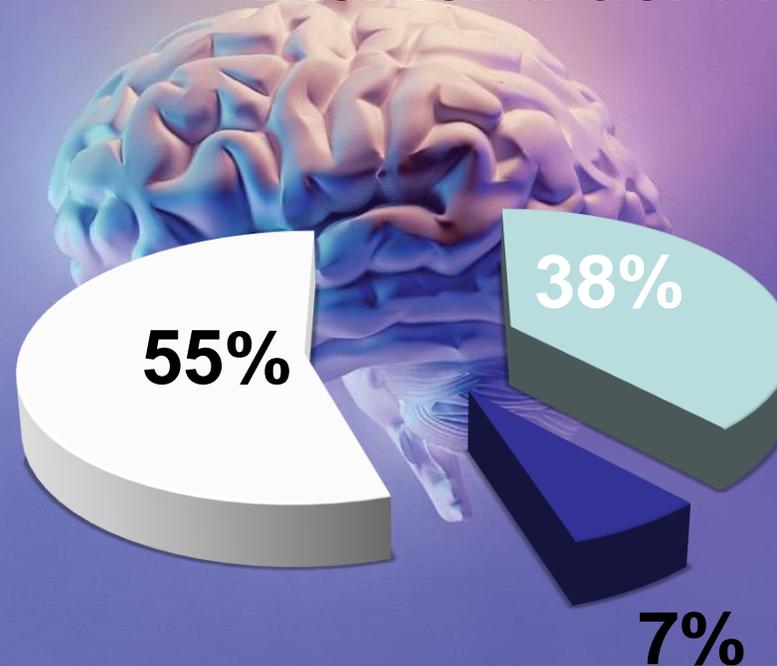
LO4.1 Dimostrare la capacità di interagire con gli altri in modo efficace ed efficiente e di generare soluzioni in situazioni specifiche attraverso l'uso di tecniche di comunicazione efficaci.





Verbale
Non verbale
Scritto
ecc.

Elementi del messaggio



- Tono di voce
- Parole
- Linguaggio del corpo

- 
- Esigenze della comunità di ampio respiro
 - Esigenze radicali o causali
 - Esigenze informative
 - Esigenze fisiche
 - Esigenze personali

Che cos'è l'assertività?

Assertività significa far valere i propri diritti personali.

Tecniche di assertività:

Appannamento
La tecnica del disco bloccato
Richiesta positiva
Richiesta negativa
Scripting
Dichiarazioni
L'empatia
Escalation
Chiedere più tempo
Cambiare i verbi

presentazione

Il tipo di discorso

**Composizione del
pubblico**

**Tempo a
disposizione**

**Suggerimenti e
consigli:**

Proiezione della
voce, contatto visivo,
note generali,
riflessione sull'idea,
parlare lentamente e
chiaramente,
presentazione
interattiva...

1: INDICATORI DI CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE ECCEZIONALI

Master in comunicazione scritta
Scrittura molto leggibile
Messaggi di posta elettronica mirati
Nessun errore grammaticale
Rapporti e documentazione in sospeso
Buon altoparlante
Ascolto attivo
Pensare prima di parlare
Presentazioni organizzate
Ottimo modo di parlare in pubblico
A proprio agio di fronte a un gruppo
Grande dibattito
Grande comunicatore
Leggere gli altri

2: INDICATORI DI ECCELLENTI CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE

Scrittura leggibile
Scrittore di talento
Correggere attentamente le bozze
Stile di scrittura appropriato per i diversi contesti
Comunicatore chiaro e articolato
Vocabolario eccezionale
Comunica facilmente con tutti
Legge efficacemente gli indizi sottili e il linguaggio del corpo

3: INDICATORI DI CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE PIENAMENTE COMPETENTI

Fiducia e disinvoltura nei progetti di scrittura
Confortevole ed efficace di fronte a un gruppo
Si prepara bene prima di fare le presentazioni
Comunica facilmente
Buon ascoltatore
Utilizza le parole in modo efficace ed economico
Evita l'uso eccessivo del gergo
Scrive con pochissimi errori grammaticali

4: INDICATORI MARGINALI DELLE COMPETENZE COMUNICATIVE

- Stile di scrittura difficile da capire
- Nessun interesse al miglioramento
- E-mail poco chiare
- Scrive troppo
- Non ascolta con sufficiente attenzione
- Parla senza organizzare i pensieri
- Troppi dettagli
- Non abbastanza dettagliato
- Deve ascoltare di più e parlare di meno

5: INDICATORI DI CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE INSODDISFACENTI

- Numerosi errori grammaticali e refusi
- Tempi lunghi per arrivare al punto
- Ignora la punteggiatura
- Termini ed espressioni inappropriati
- Insensibile agli altri
- Ignoranza dei messaggi inviati dal linguaggio del corpo
- Parole sbagliate
- Non presta attenzione ai segnali e al linguaggio del corpo degli altri.
- Non ascolta

TIPI

- **accidentale**
 - **ripetuto**
 - **regolare**
 - **regolamentato**

LIVELLI

- I cliché**
- I fatti**
- Opinioni**
- Sentimenti**



I fatti

Informazioni di base/statistiche sul tempo, sull'ufficio, sulle caratteristiche degli amici di un prodotto, sulle notizie, sulle attività personali, ecc.

Opinioni

Dare un senso al fatto. Includere preoccupazioni, aspettative, obiettivi personali, sogni e desideri.

Sentimenti

Dove si condividono le emozioni. Il livello di comunicazione autentica.

Segnali non verbali: sorriso, contatto visivo...

Segnali verbali: rinforzo positivo, domande, chiarimenti...



La capacità di comprendere e condividere i sentimenti di un'altra persona

Come costruirlo:

- Praticare la curiosità verso gli estranei
- Volontario
- Sfidare i propri pregiudizi
- Usate la vostra immaginazione
- Praticare l'empatia esperienziale
- Trattare le persone come se fossero importanti

Come mostrarlo:

- Ascoltare
 - Aprire
 - Offrire attenzione fisica
 - Concentrare l'attenzione verso l'esterno
 - Ritenerne il giudizio
- Offrire aiuto

Modello SO SMART



Livello 1
Capire gli altri

Livello 2
Sviluppare gli altri

Livello 3
Essere orientati al servizio

Livello 4
Sfruttare la diversità

Livello 5
Consapevolezza politica



Nei loro panni
e-EUPA_LO_4.1_M_001

Domanda di riesame 1

- Quali sono i 4 livelli di interazione?

Domanda di revisione 2

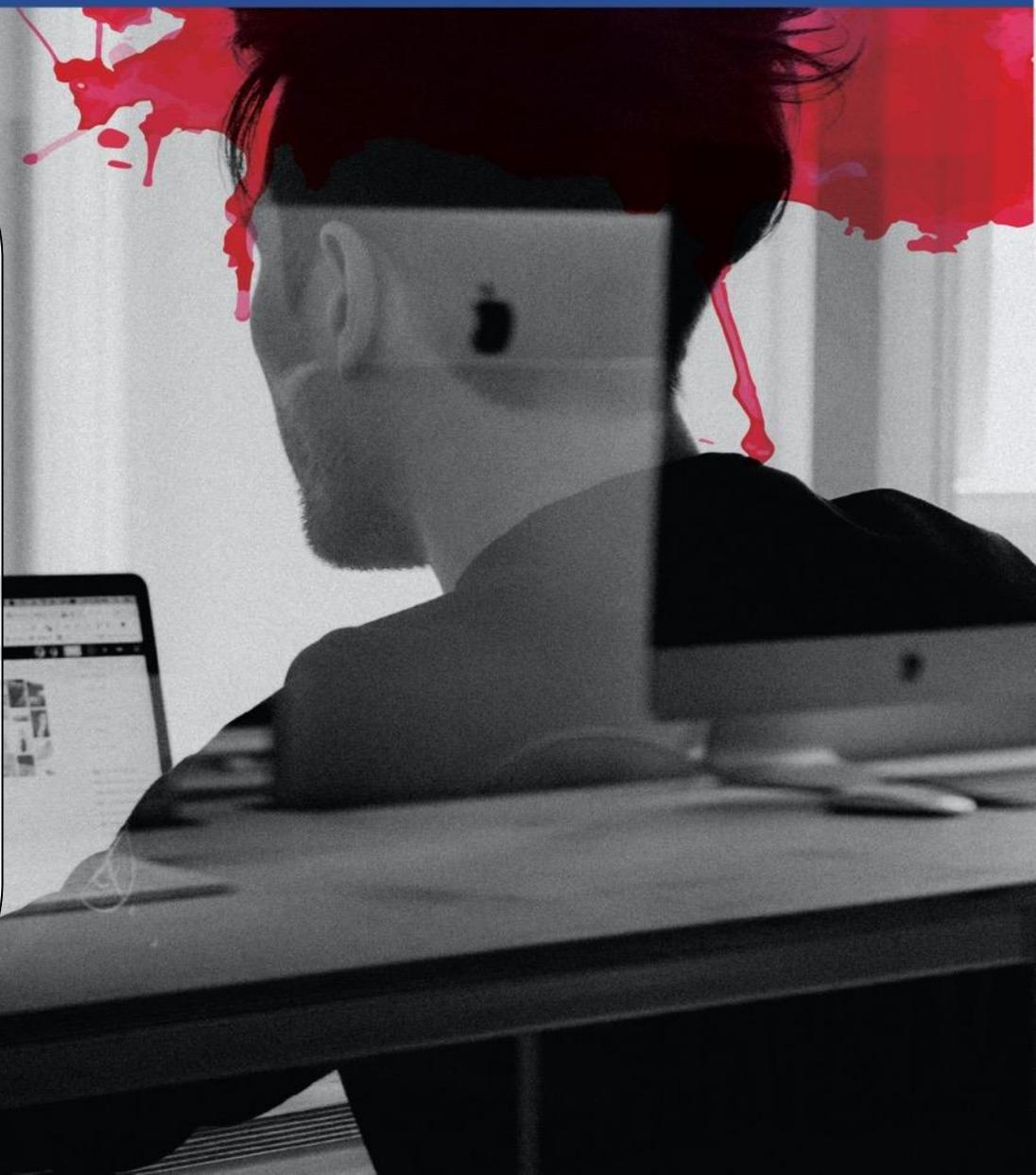
- Che cosa significano le iniziali del modello "SO SMART"?

Tecniche di dimostrazione dell'empatia:

- Ascoltare
- Aprire
- Offrire affetto fisico
- Concentrare l'attenzione verso l'esterno
- Ritenerne il giudizio
- Offrire aiuto

Modi per costruire l'empatia

- Praticare la curiosità verso gli estranei
- Volontario
- Sfidare i propri pregiudizi
- Usate la vostra immaginazione
- Praticare l'empatia esperienziale
- Trattare le persone come se fossero importanti





BEN FATTO

Avete completato l'Unità 4.1



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

