

# 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.

## WA05: Amministrazione aziendale

### 4.3 Progettare, pianificare e organizzare riunioni e altri eventi.

**LO4.4** Dimostrare la capacità di valutare le richieste di informazioni scritte da parte di colleghi, clienti e stakeholder; informazioni qualitative e quantitative, conoscenze tacite ed esplicite, documenti politici e di opinione sia ufficiali che non ufficiali. Rispondere a queste esigenze attraverso lo sviluppo di una comunicazione scritta adeguata.

**LO4.5:** Migliorare e potenziare i sistemi di comunicazione scritta come parte di un approccio coerente a livello di organizzazione per migliorare la qualità della comunicazione aziendale.



# Mappa del percorso



# Cosa sono i verbali delle riunioni, qual è il loro uso e le competenze richieste?

## Cosa sono?

- Descrizione dettagliata di ciò che è accaduto durante la riunione.
- Registrazione della chat.
- Registrazione delle azioni per il follow-up.
- Questioni legali o di revisione.

## Competenze di base necessarie per la redazione e la

Prendere appunti	Buon uso del linguaggio	Vocabolario ricco	Elaborazione testi	Capacità di sintesi
Ascolto attivo	Controllo (correzione di bozze)	Discorso riferito	Collaborazione con il presidente	Identificazione di ciò che registreremo

## Regola d'ordine di Robert

- Verbale tradizionale con **tutti i dettagli di ciò che è stato detto** durante la riunione
- Cosa è successo durante la riunione? Quali sono le **decisioni principali?**



- **Data della riunione**
- **Luogo della riunione**
- **Tipo di riunione (regolare o meno e, in caso contrario, il motivo)**
- **Orario della riunione (inizio e fine)**
- **Presenze/assenze (giustificate e non giustificate)**
- **Mozioni/introduzioni (mozioni)**
- **Temi/Discussioni/Conclusioni**
- **Piani d'azione**

## Ascolto attivo per la registrazione

### 1. Audizione

Si percepiscono i suoni, ma non ci si concentra su ciò che sta accadendo.

### 2. Interpretazione

Riflettete attentamente su ciò che avete sentito. Le esperienze precedenti, le culture, gli atteggiamenti, il vocabolario influenzano l'interpretazione.

### 3. Valutazione

Decidete cosa fare con le informazioni che avete ascoltato - giudicate voi.

### 4. Reazione

Reagire a ciò che si ascolta. **Nel caso della pratica, si scrivono gli appunti.**

## Non date per scontato di sapere cosa diranno gli altri:

- Concentrarsi **sul contenuto**, non sul modo in cui viene trasmesso (linguaggio del corpo).
- **Comprendere** i temi in discussione
- Preparazione, verbali precedenti, ecc.
- Mantenere **un alto livello di** motivazione
- Controllo dello stress e riposo

## Significato:

**Aspetti positivi :** La concezione del centro semantico della discussione, la selezione delle informazioni-idee importanti, la comprensione.

**Punti deboli:** incapacità di comprendere o deviazione dal significato centrale del testo, selezione di idee-informazioni secondarie a scapito di quelle principali-importanti, comprensione incompleta (parziale) del testo.

## Lingua e stile:

**Aspetti positivi :** L'uso dello stile appropriato per il formato specifico del testo, la capacità di "condensare" il testo attraverso varie tecniche, l'uso corretto della lingua a livello di ortografia, punteggiatura, sintassi e vocabolario.

**Punti deboli:** La valutazione di esercitare una critica-commento diretta o indiretta sulle idee-informazioni del testo, il trasferimento letterale-sterile di parole e frasi del testo originale all'estratto.

## Struttura:

**Aspetti positivi :** La capacità di seguire o riorganizzare la struttura del testo e di presentare le idee principali in una sequenza logica, la stesura di un testo con un flusso fluido e coerente, il successo dell'uso strutturale di parole e frasi.

**Punti deboli:** creazione di un riassunto lungo, citazione disordinata delle idee-informazioni del testo, mancanza di coerenza e di sequenza tra le parti-sentenze del riassunto.

- Sostituiamo un'enumerazione con un termine inclusivo.
- Sostituiamo la parafrasi con una sola parola.
- Togliamo l'enfasi (se questo cambiamento ci permette di rimanere fedeli al significato).
- Sostituiamo una relazione di causa-effetto tra due frasi con i due punti.
- Sostituiamo una frase preposizionale con un avverbio.
- Eliminiamo le frasi aggiuntive. Possiamo usare un avverbio, un infinito, un sostantivo, una clausola.
- Sostituiamo la frase passiva con quella attiva.
- Sostituiamo un verbo negativo con il corrispondente affermativo.

La capacità di capire cosa scrivere e cosa non scrivere nel verbale.

## ***Regole d'ordine di Robert***

I verbali registrano ciò che è accaduto durante una riunione e non  
ciò che è stato detto durante la riunione.

- **Le opinioni o le recensioni** non devono includere commenti soggettivi come "una relazione molto ben strutturata" o "una discussione vivace". Devono invece concentrarsi su un'analisi oggettiva e una valutazione dei fatti.
- **Critiche ed elogi** devono essere evitati, a meno che non siano presentati come suggerimenti costruttivi per il miglioramento.
- **Discussioni:** Se il modello include discussioni, è necessario registrare solo i punti chiave o l'essenza, piuttosto che un resoconto testuale di ciò che ogni persona ha detto.

- **Titolo e tipo di riunione** (riunione ordinaria/straordinaria del consiglio di amministrazione, del team di gestione, del dipartimento, ecc.)
- **Data, luogo e orario di inizio e fine della riunione.**
- **Nome del presidente e del segretario.**
- **I nomi delle persone che votano** e di quelle invitate alla riunione - preferibilmente accompagnati da un **registro delle presenze firmato.**
- Se il verbale di una riunione precedente è stato approvato o corretto.

- **Mozioni/Suggerimenti**
  - Il testo esatto della proposta.
  - Il nome di colui che lo ha realizzato.
  - Il risultato della votazione (se applicabile)
- **Rapporti**
  - Vengono registrati il titolo del rapporto, il nome della persona che lo presenta e le azioni correlate. Se la relazione è scritta, viene allegata o viene indicato dove è possibile trovarla.
  - Altre azioni, compiti assegnati con relative date, decisioni e raccomandazioni.

- **Firme**

## **Uso di un linguaggio semplice**

- Alcune persone scrivono in modo complicato.
- Un linguaggio semplice, tuttavia, è più facile da capire e mantiene l'interesse del lettore.

## **Domande a cui dobbiamo rispondere:**

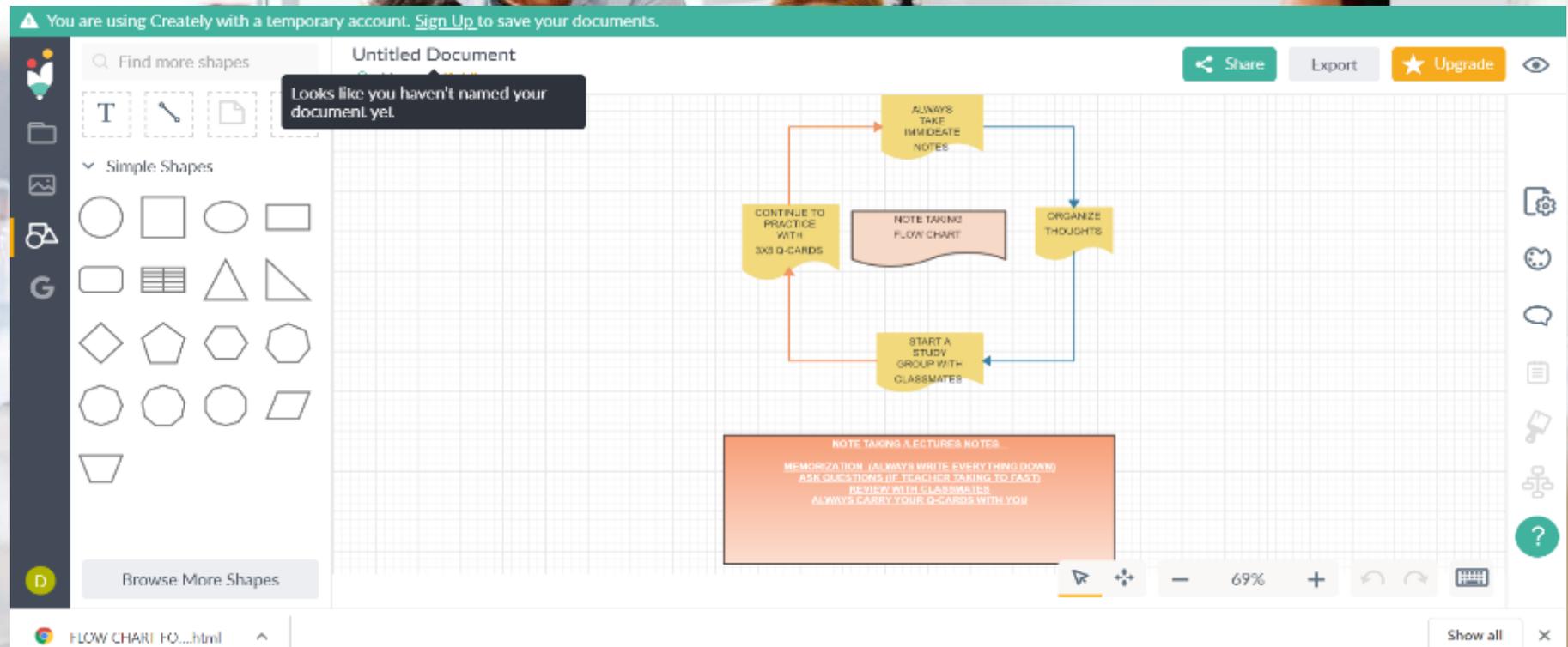
- La parola scelta è **la migliore per il contenuto e il testo circostante?**
- I termini stranieri che uso sono appropriati per lo stile del testo? Saranno facilmente percepiti dal lettore?

# La tecnica del diagramma di flusso

La **tecnica** del **diagramma di flusso** è una tecnica interessante per prendere appunti durante la riunione.

La tecnica si basa sul fatto che nella riunione sono particolarmente importanti le parole di collegamento utilizzate dai partecipanti per catturare i loro pensieri.

Inoltre, utilizzando icone e link comuni, possiamo catturare la riunione senza tante parole.





**L'ordine conta**

**E-EUPA\_LO\_4.4\_M\_001**

## Incontro con il presidente prima della riunione per:

- Conoscenza approfondita degli argomenti da trattare.
- Grado di dettaglio delle pratiche finali.
- Tipo di informazioni da includere nel verbale.
- Accordo su cosa farà il verbalizzante nel caso in cui non senta o non capisca qualcosa.

# Domande di revisione

## Domanda di revisione 1

- Qual è il ruolo di un verbalizzante?

## Domanda di revisione 2

- Descrivere l'approccio graduale alla stesura dei verbali.

## Domanda di revisione 3

- Cosa deve essere incluso nel verbale?

- Il verbale della riunione è una descrizione dettagliata di ciò che è accaduto durante la riunione.
- Alcune delle competenze di base richieste per la stesura e la gestione dei verbali includono una forte padronanza della lingua, capacità di elaborazione dei testi e capacità di riassumere in modo efficace.
- I verbali registrano ciò che è accaduto durante una riunione e non ciò che è stato detto durante la riunione.



**BEN FATTO!**

**Avete completato l'Unità 4.3**



**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.

