

PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO

COMUNICAZIONE EFFICACE: PUBLIC SPEAKING; COMUNICAZIONE SUL WEB;
COMUNICAZIONE E LEADERSHIP. ASCOLTO EFFICACE, ORGANIZZAZIONE DELLE
INFORMAZIONI.

LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE: PROGETTAZIONE, GESTIONE E VALUTAZIONE

60 ore

Le finalità

Ogni persona, in maniera autonoma o in contesti di formazione, può trarre vantaggio dalla propria esperienza di comunicazione interculturale e può continuare ad imparare dalla propria interazione con membri di altre culture, costruendo giorno dopo giorno la propria abilità. Entrare in una prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori ma (a) conoscere gli altri, (b) tollerare le differenze almeno fino a quando non entrano nella sfera dell'immoralità che, secondo i nostri standard, non intendiamo accettare, (c) rispettare le differenze che non ci pongono problemi morali ma che rimandano solo alle diverse culture, (d) accettare il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e, in questo caso, (e) mettere in discussione i modelli culturali con cui siamo cresciuti. L'interculturalità è un atteggiamento di fondo, che prende atto della ricchezza insita nella varietà, che non si propone l'omogenizzazione ma mira soltanto di permettere un'interazione il più piena e fluida possibile tra le diverse culture, ne consegue che formare alla comunicazione (e, più in generale, ad un atteggiamento) interculturale significa formare:

- a) persone che consapevolmente scelgono quali modelli comunicativi e culturali accettare, tollerare, rifiutare nelle varie situazioni in cui si trovano ad operare;
- b) operatori che sanno evitare i conflitti involontari dovuti alle differenze culturali
- c) protagonisti di un mondo che ai pregiudizi sostituiscono la curiosità, il rispetto, l'interesse per soluzioni diverse da quelle proprie.

Con queste finalità un corso di formazione alla comunicazione interculturale non è più un semplice "addestramento", un training finalizzato ad un bisogno immediato, ma si colloca nella sfera dell'educazione, che cambia la natura delle persone e, indirettamente, quella delle organizzazioni in cui si vive.

Gli obiettivi

"L'acquisizione delle abilità di comunicazione interculturale passa attraverso tre fasi: consapevolezza, conoscenza e abilità. Tutto comincia con la consapevolezza: il riconoscere che ciascuno porta con sé un particolare software mentale che deriva dal modo in cui è cresciuto, e che coloro che sono cresciuti in altre condizioni hanno, per le stesse ottime ragioni, un diverso software mentale. [...] Poi dovrebbe venire la conoscenza: se dobbiamo interagire con altre culture, dobbiamo imparare come sono queste culture, quali sono i loro simboli, i loro eroi, i loro riti [...]. L'abilità di comunicare tra culture deriva dalla consapevolezza, dalla conoscenza e dall'esperienza personale" (Hofstede 1991: 230-231).

Il programma (60 ore):

- ✓ **1 modulo** (5 ore): Significato di cultura e modelli interculturali
- ✓ **2 modulo** (10 ore): Riferimenti, modelli e best practice di comunicazione interculturale in ambito pubblico
- ✓ **3 modulo** (10 ore): Metodologie di analisi di territoriale e laboratorio di analisi territoriale
- ✓
- ✓ **4 modulo**(10 ore): Illustrazione dei temi/macroprocessi :
 - ✓ Informazioni alla cittadinanza rispetto ai temi dell'immigrazione, della multiculturalità e delle politiche di integrazione
 - ✓ Comunicazione di servizio: bisogni informativi dei cittadini stranieri
 - ✓ Comunicazione di cittadinanza: promozione dell'integrazione sociale nel territorio
- ✓ **5 modulo** (10 ore): Mappatura dei macroprocessi nelle PA
- ✓ **6 modulo** (15 ore): Le soft skill del personale
 - La comunicazione
 - Le variabili individuali
 - I principi comunicativi
 - La comunicazione di contatto
 - La comunicazione interculturale
 - La comunicazione corporea e simbolica

La metodologia

Verranno privilegiate strategie attive, dinamiche e interattive al fine di promuovere il consolidamento delle conoscenze e competenze apprese sul piano più operativo e pratico. I partecipanti accanto alle lezioni frontali, saranno invitati a partecipare ad attività di esercitazione, individuale e di gruppo, simulazione, attraverso la strategia del role-playing, al fine di sperimentare le strategie di utilizzo della comunicazione interculturale.

Il Coordinatore del corso

Prof. Giovanni Roma