



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2. Integrazione/Migrazione legale 2018/2021

ON 2. Integrazione – leff. h) Formazione civico linguistica - Piani regionali formazione linguistica 2018-2021

Piano Regionale prog-2480-CUP E85J19000010007

## CONOSCERE PER INTEGRARSI

Capofila Regione Lombardia

---

### SOFT SKILLS: COMUNICAZIONE E RELAZIONE EFFICACE

Percorso di formazione

#### PREMESSA

Anci Lombardia, unitamente al CPIA di Mantova, propone un percorso formativo sulle *competenze comunicative e relazionali* rivolto agli operatori che, a vario titolo, si trovano ad interagire con l'utenza immigrata, caratterizzata da bisogni ed aspettative peculiari. Ciò nella convinzione che una buona comunicazione possa facilitare le modalità di lavoro - soprattutto con chi proviene da altre culture – nonché agevolare processi relazionali costruttivi con i colleghi. Al contrario, una scorretta, frettolosa o imprecisa modalità comunicativa può provocare incomprensioni, alimentare discussioni e persino veicolare, più o meno consapevolmente, atteggiamenti di discriminazione.

#### FINALITÀ

Il percorso ha lo scopo di promuovere la conoscenza degli aspetti che possono facilitare la comunicazione e sviluppare un modo efficace di porsi in relazione, sia nel gruppo di lavoro che con l'utenza. Particolare attenzione verrà dedicata alla *comunicazione interculturale*, per affinare la capacità comprendere – e farsi comprendere da – coloro che vengono da altri Paesi. Ogni pratica comunicativa, infatti, è inevitabilmente influenzata non solo da caratteristiche individuali e soggettive, quanto da connotazioni che appartengono alle diverse culture, e che hanno soprattutto a che fare con gli aspetti non-verbali della comunicazione: quelli che, se trascurati, possono facilmente generare equivoci e fraintendimenti. Così, a partire dalla comprensione delle dinamiche che caratterizzano l'evento complesso della comunicazione, si incentiverà nei partecipanti la consapevolezza del proprio stile di interazione e la promozione di capacità relazionali costruttive, affinché diventino una vera e propria risorsa professionale.

#### OBIETTIVI

La formazione in oggetto si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi specifici:

- Conoscere gli aspetti cruciali del processo comunicativo - sia *intra* che *interculturale* - in riferimento al proprio contesto professionale;
- Affrontare le dimensioni verbale-paraverbale-non verbale della comunicazione, approfondendo i modi di codifica/decodifica connotanti differenti sistemi culturali;
- Apprendere gli elementi della *comunicazione interculturale* e individuare gli elementi – verbali e soprattutto non verbali – che possono prevenire atteggiamenti di chiusura, scoraggiare stereotipi e pregiudizi discriminanti;
- Comprendere le caratteristiche degli stili passivo-aggressivo-assertivo;
- Sviluppare ed esercitare una modalità comunicativa *assertiva*, con l'aiuto di alcune strategie;

- Individuare i fattori di interferenza e incongruenza nelle dinamiche comunicative, per prevenire o riconoscere eventuali equivoci comunicativi con l'utenza straniera;
- Approfondire e sperimentare le attitudini coinvolte nella risoluzione degli incidenti critici.

## ARTICOLAZIONE E CONTENUTI

Il percorso si compone di 8 incontri - di 2 ore e mezza l'uno, dalle ore 11.00 alle 13.30- da realizzarsi in presenza, affronterà i seguenti contenuti:

- 1° INCONTRO: La complessità del processo comunicativo: la pratica dell'ascolto passivo/ attivo e gli aspetti di contenuto/relazione.
- 2° INCONTRO: La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale: messaggi e metamessaggi nella relazione con diversi codici culturali.
- 3° INCONTRO: Le caratteristiche dello stile passivo-aggressivo-assertivo e la consapevolezza del proprio stile.
- 4° INCONTRO: La comunicazione interculturale: tra prossimità e distanza con culture a basso/alto contesto.
- 5° INCONTRO: La comunicativa assertiva e le strategie per esercitarla: gestire equivoci e fraintendimenti; riconoscere e prevenire atteggiamenti discriminatori; saper fare e reagire alle critiche.
- 6° INCONTRO: I fattori di interferenza nelle dinamiche comunicative e gli "incidenti critici" tra sistemi culturali differenti.
- 7° INCONTRO: Le attitudini coinvolte nella risoluzione dei conflitti e nella negoziazione.
- 8° INCONTRO: Incontro di follow-up

## DESTINATARI

Posto che la variabile comunicativa e relazionale costituisca una competenza-chiave che accomuna diversi profili professionali, si individuano come destinatari privilegiati:

- Personale amministrativo del CPIA di Mantova
- Personale impiegato nei servizi sociali-scolastici degli EELL della provincia di Mantova, e/o negli sportelli immigrazione/promozione sociale.

Il corso partirà con un minimo di 15 partecipanti e potrà accoglierne al massimo 20.

## METODOLOGIA

Lezioni interattive, esercitazioni e *role playing*, uso di sequenze filmiche, rielaborazione su casi tratti dall'esperienza dei partecipanti.

## TEMPI

Gli 8 incontri si terranno da mercoledì 25 gennaio 2023 a giovedì 16 marzo 2023, dalle ore 11.00 alle 13.30 (con cadenza settimanale).

Gli incontri si svolgeranno in presenza, a Mantova, presso il Centro Congressi Mantova Multicentre "Antonino Zaniboni" - Sala Oltrepo Mantovano (1° piano), Largo di Porta Pradella, 1/A - 46100 Mantova.

Per partecipare è necessario registrarsi online a questo [LINK](#)