COMUNICAZIONE TECNICA EFFICACE

PREMESSA

Tutti i professionisti con forte competenza tecnico-specifica (Ingegneri, Geologi, Fiscalisti, Architetti...) nel proprio lavoro trattano elementi tecnici, fortemente specifici del proprio settore di appartenenza e spesso molto lontani dalla conoscenza generale. Tutti i professionisti devono comunicare efficacemente con clienti, fornitori, sezioni di azienda, enti pubblici… e essere in grado di comunicare con le proprie controparti i concetti che stanno dietro le informazioni tecniche.

In particolare, il professionista deve svolgere necessariamente almeno due compiti basati sulla comunicazione:

1. **Raccolta di specifiche**, da tradurre con precisione in **requisiti tecnici**, attraverso la comunicazione con il proprio **cliente** o con **autorità** che possono **influenzare un progetto** (ad esempio enti pubblici); è importantissimo sapere adattare il proprio registro comunicativo per "estrarre" le informazioni da persone delle più disparate estrazioni e cultura, processo definito spesso "elicitazione dei requisiti";

2. **Comunicazione efficace di dati, problematiche, vincoli tecnici**… a persone **prive di cultura tecnica** e appartenenti alle più disparate estrazione e cultura, ad esempio a collaboratori appartenenti a diverse specializzazioni.

Per poter essere realmente efficace su tutti questi obiettivi, il professionista deve conoscere la teoria della comunicazione interpersonale ed applicarla, per "mappare" la persona che gli sta davanti, per adattare il proprio registro comunicativo alle caratteristiche specifiche della persona, ottenendo così una comunicazione efficace.

Nel corso vengono utilizzati insieme sia i metodi di comunicazione efficace basati sugli soft skill, sia i metodi di analisi dei requisiti degli standard internazionali di Business Analysis o Analisi Business.

OBIETTIVI

Questo consente di migliorare le proprie capacità di comunicazione efficace nel contesto lavorativo, specificatamente per tutti i lavori del settore tecnico.

DESTINATARI

Professionisti tecnici, analisti business, project manager, auditor interni ed esterni, responsabili compliance

ARGOMENTI

Introduzione

- Il contesto della comunicazione
- Comunicazione tecnica non didattica
- La Business Analysis
- Riconoscere l'ambiente ove si opera e adattarvisi
- "Parla come mangia la tua controparte"
- Il ruolo del professionista tecnico in contesti complessi

La comunicazione interpersonale

- Elementi base della comunicazione
- Il modello più realistico della comunicazione
- Limiti ed ostacoli per la comunicazione
- Definire l'obiettivo della comunicazione

Gli elementi che intervengono nella comunicazione efficace

- I tre componenti della comunicazione interpersonale
- Filtri sensoriali e come usarli
- Filtri "profondi": il ruolo del croc-brain
- Filtri da schemi mentali
- Altri filtri nella comunicazione
- Il linguaggio e il significato profondo delle parole
- Il linguaggio "abilmente vago"
- A "chi" ci rivolgiamo? I livelli logici nella comunicazione
- Leve decisionali e strategie mentali di decisione
- Come sfruttare la comunicazione informale per raccogliere informazioni

La raccolta formale dei requisiti (solo nella versione estesa)

- Raccogliere i requisiti
- Metodi formali di elicitazione dei requisiti
- Il ruolo di chi raccoglie i requisiti
- Applicazione degli elementi della comunicazione nella elicitazione dei requisiti
- Identificare le informazioni "nascoste"
- Spiegare e farsi convalidare i requisiti dal cliente

Applicazione negli scenari operativi (solo nella versione estesa)

- Raccolta, formalizzazione e convalida di requisiti
- Spiegazione efficace di problematiche tecniche
- Dialogare con un team eterogeneo

Scenari operativi di comunicazione

- Raccolta per analisi dei requisiti
- Il capo progetto (direzione lavori)
- Il professionista esterno in azienda
- Spiegare al cliente una problematica riscontrata

DURATA

2 giorni in versione estesa, 1 giorno in versione compatta

MODALITA' DI EROGAZIONE

Il corso è frontale con esercizi e role game con simulazioni di situazioni lavorative. E' possibile, selezionando solo gli argomenti della comunicazione, ridurre ad un giorno per allievi con esperienza di analisi sul campo.