



Corso di Specializzazione rivolto alle Guide Turistiche

“Tecniche di comunicazione per Guide Turistiche”

Autorizzato con Decreto Ministeriale prot. n. 87443 del 04/06/2026

Erogato da “F.IRE S.r.l. Società Benefit”

01. Descrizione

Il progetto formativo di specializzazione ha l'obiettivo di elevare lo standard dell'accoglienza attraverso l'acquisizione di competenze comunicative specialistiche e trasversali. Il corso mira a trasformare la visita guidata in un'esperienza realmente inclusiva, capace di adattarsi dinamicamente ai bisogni di un pubblico eterogeneo e complesso.

Una parte del percorso è dedicata alle **“Tecniche di comunicazione per persone con disabilità”**. Saper interagire correttamente con soggetti affetti da disabilità sensoriali, motorie, intellettuali o psichiche è fondamentale per favorire l'inclusione e i processi di socializzazione all'interno di contesti turistici come musei, siti archeologici ed escursioni. Il programma approfondisce l'analisi dei bisogni specifici del visitatore, fornendo strumenti per modulare il linguaggio verbale, paraverbale e non verbale in presenza di deficit di comprensione, mobilità o alterazioni del linguaggio.

Parallelamente, il progetto affronta le **“Tecniche di comunicazione per l'infanzia, l'adolescenza e la terza età”**, tre categorie che richiedono approcci relazionali distinti. Per le fasi delicate dell'età evolutiva (infanzia e adolescenza), si studieranno strategie per gestire bisogni e livelli di attenzione in continua evoluzione. Per la terza età, invece, la formazione si concentra sulla gestione dei cambiamenti legati all'invecchiamento, come la diminuzione delle performance sensoriali (es. l'ipoacusia). Le Guide Turistiche impareranno a gestire con empatia l'imbarazzo, la frustrazione o i cambiamenti caratteriali del visitatore senior, abbattendo le barriere comunicative e garantendo un'esperienza culturale dignitosa e stimolante.

Investire in questa specializzazione significa non solo arricchire il proprio bagaglio professionale, ma diventare facilitatori attivi di un turismo accessibile, capace di accogliere ogni individuo nella sua unicità.

02. Obiettivi e Finalità

Gli obiettivi formativi sono articolati in tre dimensioni misurabili: conoscenze, competenze e abilità.

Conoscenze:

Al termine del corso, i partecipanti avranno acquisito conoscenze relative a:

- Elementi di comunicazione efficace
- Comunicazione assertiva
- Gestione del feedback
- Intelligenza emotiva
- Elementi di C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa)
- Linguaggio inclusivo
- Adattamento al contesto
- Fasi dell'età evolutiva

- Comunicazione sociale e terza età
- Supporti tecnologici e digitali

Competenze

Il percorso formativo permetterà ai partecipanti di sviluppare competenze quali:

- Ascolto attivo
- Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale responsabile e coerente
- Sospensione del giudizio, empatia e gestione delle emozioni
- Linguaggio positivo
- Approccio comunicativo adeguato a seconda della disabilità (sensoriale, motoria, cognitiva)
- Approccio comunicativo funzionale nella fasi dell'età evolutiva
- Approccio comunicativo funzionale nei confronti della terza età

Abilità

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

- Utilizzare tecniche di comunicazione efficace
- Utilizzare la comunicazione assertiva
- Sapersi destreggiare in contesti comunicativi diversi
- Sviluppare relazioni comunicative corrette basate sull'empatia e sull'ascolto attivo
- Favorire l'inclusione
- Coinvolgere le persone con disabilità
- Coinvolgere i bambini
- Coinvolgere gli adolescenti
- Coinvolgere gli anziani
- Promuovere e realizzare progetti di inclusione

Obiettivo	Descrizione
Obiettivo n. 1 – Comunicazione efficace	Sviluppare la capacità di relazionarsi in modo corretto ed efficace, ponendo al centro la promozione della comprensione reciproca e della chiarezza espressiva. Attraverso questo percorso, si intende guidare i partecipanti a sospendere il giudizio per costruire relazioni solide e basate sulla fiducia, affinando al contempo le competenze necessarie sia per dare sia per accettare feedback in modo costruttivo. Infine, il progetto si propone di fornire gli strumenti adatti a una gestione consapevole delle emozioni, favorendo l'adozione e lo sviluppo di uno stile di comunicazione tipicamente assertivo.

Obiettivo	Descrizione
Obiettivo n. 2 – Tecniche di comunicazione per persone con disabilità	Fornire strumenti che permettano alle Guide Turistiche di interagire con l'altro in modo corretto ed efficace, di ottenere risposte e di soddisfarne i bisogni, andando ad agire anche sul senso di frustrazione del soggetto e sulla frequenza dei comportamenti che possono diventare barriere. L'utilizzo della C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa), che comprende tutte le modalità di comunicazione, migliora e facilita i soggetti che hanno difficoltà ad utilizzare i comuni canali comunicativi.
Obiettivo n. 3 - Tecniche di Comunicazione per l'infanzia, l'adolescenza e la terza età.	Comprendere come interagire con i bambini: lavorare sull'attenzione, la motivazione, il coinvolgimento, la comprensione, conoscere le modalità di rafforzamento del sé del bambino. Comprendere come interagire con gli adolescenti: lavorare sull'attenzione e il coinvolgimento, sulla sospensione del giudizio, sull'ascolto e sull'utilizzo della tecnologia. Comprendere come interagire con gli anziani: lavorare sulla valorizzazione della persona, sull'osservazione e sull'ascolto, sull'utilizzo di tecniche facilitanti.

03. Dettagli

Durata	50 Ore
Modalità di Frequenza	Online/Presenza
Sede	F.IRE S.r.l. Società Benefit – Piazza Matteotti 2/3b 16123 Genova (GE); Piattaforma Zoom Meeting
Posti Disponibili	12 Partecipati
Costo	300,00 € (esente IVA)

04. Struttura del Corso

Nome del Modulo	Descrizione	Durata
MODULO 1 – Comunicazione efficace	Gli argomenti trattati nel modulo sono: • La comunicazione e i suoi elementi • Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale • Finestra di JOHARI	10 ore

Nome del Modulo	Descrizione	Durata
	• Empatia e Intelligenza emotiva	
MODULO 2 - Tecniche di Comunicazione per persone con disabilità.	Gli argomenti trattati nel modulo sono: • La Carta dei diritti alla comunicazione • La comunicazione nella disabilità • La comunicazione inclusiva C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa) • Supporti alla C.A.A. • Metodo PCS • Metodo PECS	20 ore
MODULO 3 - Tecniche di Comunicazione per l'infanzia, l'adolescenza e la terza età.	Gli argomenti trattati nel modulo sono: • Accenni di psicologia dell'età evolutiva • Comunicare con i bambini: bisogni specifici • Ascolto attivo, approccio narrativo, empatia nella comunicazione rivolta al bambino • Comunicare con gli adolescenti: bisogni specifici • Ascolto attivo, approccio narrativo, empatia nella comunicazione rivolta all'adolescente • Accenni di psicologia della comunicazione con l'anziano • Rispetto, empatia, pazienza • Approccio capacitante • Comunicare con l'anziano: bisogni specifici	20 ore

Modalità di erogazione

Il corso potrà essere erogato 100% in modalità FAD sincrona. Eventualmente saranno previste, per attività pratiche, esercitazioni, laboratori, visite e altre attività professionalizzanti, lezioni in presenza secondo la programmazione di F.IRE S.r.l. Società Benefit.

Modalità di rilevazione delle presenze

La rilevazione delle presenze è effettuata attraverso sistemi che garantiscono tracciabilità e accuratezza del monitoraggio, in coerenza con l'obbligo minimo di frequenza dell'80%:

- Registro cartaceo, per le lezioni svolte in presenza
- Log delle connessioni, per le eventuali attività svolte in modalità FAD sincrona.

La combinazione di tali strumenti consente una registrazione puntuale delle ore di frequenza, necessaria per l'ammissione alla prova finale e per il rilascio dell'attestato.

05. Certificazione rilasciata

L'esame è finalizzato a verificare l'acquisizione delle conoscenze e competenze maturate previste dal corso. Condizione minima di ammissione all'esame finale e la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. L'esame sarà strutturato secondo criteri trasparenti, misurabili e coerenti con gli obiettivi didattici del corso, in ottemperanza alle Linee Guida del Ministero del Turismo.

Solo in caso di esito positivo il corsista otterrà l'attestato di completamento.

La verifica finale di apprendimento si svolgerà alla presenza di una Commissione esaminatrice composta da:

- Docente esperto nel settore di riferimento del corso di specializzazione
- Professionista del settore esterno
- Tutor didattico

L'esame è suddiviso in due parti:

- Test scritto (Questionario a crocette sulle tematiche trattate nel corso)
- Project Work (Elaborazione di un piano di comunicazione efficace basato su un caso specifico: analisi del contesto, costruzione di una strategia di comunicazione.)

Al superamento della prova finale, l'Ente di formazione rilascia l'attestato di completamento del corso di specializzazione. L'attestato certifica l'ambito di specializzazione della guida turistica, nonché l'effettivo numero di ore di partecipazione al corso e deve essere redatto secondo il modello dell'Allegato 3 "Attestato di completamento del corso di specializzazione per guida turistica".

06. Contatti Utili

Responsabile del Corso	Elisabetta Moretti Marco Paddeu
Sito Web	https://entefire.it/fire/corsi/corso-specializzazione-guide-turistiche-tecniche-di-comunicazione/
Email	formazione@entefire.it elisabetta.moretti@entefire.it marco.paddeu@entefire.it
Telefono	010 9820 702
Cellulare	-