C Condurre un gruppo

Descrizione del dominio d'attività

L'Accompagnatore di escursionismo (AdE) conduce i suoi clienti nel rispetto del programma fissato e li riconduce *«sani e salvi»* fino alla conclusione della prestazione.
Con una comunicazione chiara e delle tecniche d'animazione, l'AdE trasmette le sue conoscenze e prestazioni d'animazione.
Grazie ad un ascolto attivo, l'AdE adatta le sue prestazioni per rispondere alle domande specifiche dei clienti.
In quanto responsabile di gruppo, l'AdE contribuisce alla gestione dei conflitti.

Contesto

La conduzione di un gruppo comincia alla presa in carica dei suoi clienti e termina alla fine dell'attività contrattuale definita dal programma.

Il campo di competenze *C – Condurre un gruppo* è interconnesso con i campi seguenti:

A – Garantire la gestione dei rischi in tutte le stagioni
D - Animare il gruppo

Competenze operative prof.	Specificazioni	Criteri di performanza
C1 – Garantire una comunicazione chiara ed adattata ai clienti	Dare delle spiegazioni chiare e sintetiche. Dare ordini precisi e dare prova di autorità se la situazione lo impone.	L'AdE è capace di: – **Comunicare in modo mirato, adatto alle circostanze e alle persone, applicando le regole di una comunicazione verbale e non verbale in modo efficace.** – **Prendere decisioni adeguate in situazioni particolari e se necessario dar prova d'autorità con lo scopo di far rispettare le sue indicazioni.** – **Comunicare oralmente in una seconda lingua.** – **Spiegare e dimostrare l'uso del materiale.** – **Decidere tenendo conto dei bisogni e abitudini dei clienti.** – **Contribuire al mantenimento dello spirito positivo nel gruppo in caso di conflitto.**
C2 – Esprimersi in almeno due lingue		
C3 – Istruire il cliente sull'uso del materiale	Prima di partire.	
C4 – Dimostrare l'ascolto attivo al cliente	Dare al gruppo e agli individui l'occasione di esprimersi e di coinvolgersi.	
C5 – Agire in funzione del cliente		
C6 – Gestire i conflitti		
Competenze personali mobilizzate: H3 – Essere rispettoso delle persone e dei luoghi H4 – Praticare l'autovalutazione H5 – Disporre di riserve psichiche e fisiche H6 – Suscitare entusiasmo H7 – Dimostrare la perseveranza H8 – Assumere delle responsabilità H9 – Prendere delle iniziative H10 – Adattarsi alle situazioni H11 – Dare prova di carattere socievole H12 – Dare prova di creatività H13 – Parlare in pubblico H14 – Possedere un buon senso dell'osservazione		