

# COMUNICAZIONE EFFICACE

Saper comunicare in modo efficace e inviare messaggi convincenti, essere abili ad ascoltare, relazionarsi in modo costruttivo e soddisfacente con gli altri, alimentare un clima aperto al dialogo, favorire la reciproca comprensione: sono oggi le principali chiavi di volta di tutte le capacità sociali più richieste in ambito organizzativo, ma anche punti di forza della vita quotidiana di ciascuno.

A comunicare non si impara, è prassi costante della nostra esistenza, ma possono essere apprese, migliorate e arricchite quelle strategie relazionali e capacità di lettura di ciò che accade nei processi comunicativi: si tratta di abilità indispensabili per ognuno di noi e, in particolare, per chi in ambito professionale gestisce risorse umane e si rapporta in situazioni di comunicazione interpersonale con colleghi, collaboratori, clienti.

## OBIETTIVI

- Comprendere le dinamiche delle relazioni interpersonali.
- Cogliere gli elementi facilitanti di tali relazioni e utilizzarli in contesto organizzativo.
- Favorire i processi di ascolto e di assertività.
- Aprire alla dimensione empatica della relazione.

## CONTENUTI

### Comunicazione e professionalità

- Gli ingredienti della professionalità
- La comunicazione come fattore di intelligenza emotiva
- Comunicazione e sensibilità comportamentale
- Comunicazione formale e informale

### La comprensione del fenomeno comunicativo

- I tre ambienti sociali della comunicazione
- Assiomi, tappe e ostacoli della comunicazione
- Il feed-back e il controllo della comunicazione
- Gli obiettivi della comunicazione
- Il doppio livello della comunicazione: contenuti e processi

### La temperatura della comunicazione

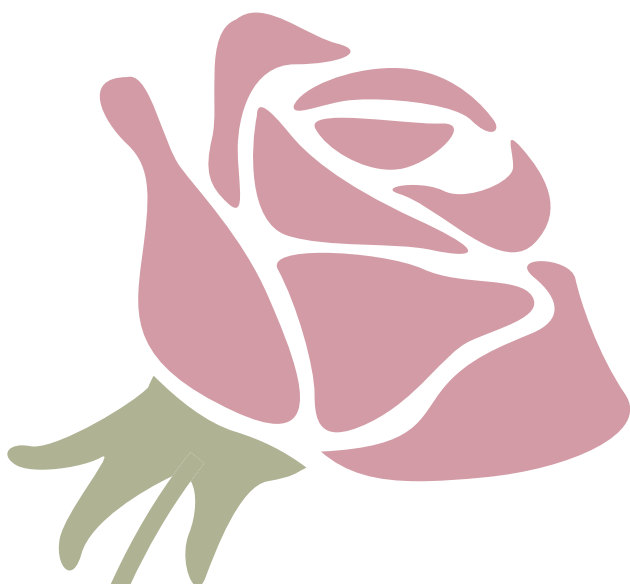
- Comunicazione calda e fredda
- Strategie di comunicazione emozionale
- Comunicazione calda e aspetti motivazionali
- Il recupero dell'emozionalità nel mondo del lavoro
- La comunicazione non verbale

### Le relazioni interpersonali

- Spunti dal modello dell'Analisi Transazionale
- Stati dell'Io ed atteggiamenti di base
- Up e Down nel processo relazionale
- Gli aspetti sommersi del messaggio
- Conflitto e litigio
- Atteggiamenti facilitanti le relazioni interpersonali
- L'ascolto
- L'empatia

## Metodologia

Didattica attiva che muove dal vissuto e dalla sperimentazione personale di ciascuno dei partecipanti attraverso esercitazioni, giochi d'aula, simulazioni, autodiagnosi, supporti cinematografici, per giungere all'apprendimento e all'illustrazione di concetti e modelli interpretativi.



*Durata* 2 giornate