

La comunicazione efficace

Obiettivi

Migliorare le proprie capacità di comunicazione per “abbattere le barriere” che si frappongono tra le singole persone attraverso l’analisi dei propri comportamenti; imparare a comunicare in modo diverso con persone differenti.

Destinatari

Tutte le persone che nella realizzazione della propria attività devono comunicare.

Durata

16 ore + 16 ore.

Premessa

Nessun fattore è tanto intimamente legato a tutti i momenti della nostra vita personale e lavorativa quanto il processo di comunicazione. E se ci fermiamo su questo aspetto ci rendiamo conto di quante implicazioni esso ha nella nostra **esistenza**, sul nostro **modo di essere**, sul nostro **modo di lavorare**.

Da queste semplici ma tutt’altro che banali considerazioni, nasce questo corso che ha l’obiettivo di introdurre i partecipanti nell’affascinante “mondo della comunicazione” attraverso un approccio fortemente interattivo che consenta ad ogni partecipante di verificare, attraverso la propria esperienza diretta, la possibilità concreta di mettere in pratica quanto appreso.

Contenuti del corso

Prima Parte | I principi della comunicazione verbale

- ✔ Il modello della comunicazione
- ✔ La comunicazione interpersonale
- ✔ La comunicazione verbale: il diagramma di Schramm
- ✔ L’ascolto attivo
- ✔ L’analisi transazionale
- ✔ Esercitazione: la nostra capacità di ascolto
- ✔ Esercitazione: cosa rivela il nostro “egogramma”

Seconda parte | I principi della comunicazione non verbale

- ✔ La comunicazione non verbale, la gestualità, la mimica facciale
- ✔ I segnali di rifiuto, i segnali di gradimento
- ✔ La coerenza fra ciò che viene detto e ciò che viene fatto
- ✔ L’arte di dare e ricevere feedback

Terza parte | Il feed-back per comunicare e verificare

- ✔ La caratteristica di un “buon” feedback
- ✔ Il feedback di ri-orientamento e di rinforzo
- ✔ Il feedback produttivo orientato al futuro
- ✔ Il feedback produttivo orientato agli obiettivi
- ✔ Gli stili di comunicazione che influenzano il feedback
- ✔ Esercitazione: come gestire il feedback in situazioni complesse

Quarta parte | La comunicazione con le persone difficili

- ✔ La classificazione dei comportamenti difficili
- ✔ Le strategie per affrontare le persone difficili
- ✔ La “riscoperta” della comunicazione assertiva
- ✔ Esercitazione: come gestire una riunione con persone “difficili”

Quinta parte | Comunicazione e organizzazione

- ✔ La comunicazione nelle diverse forme organizzative
- ✔ La comunicazione nei rapporti col mercato
- ✔ La comunicazione organizzativa
- ✔ La diffusione della comunicazione interna
- ✔ I metodi operativi per la comunicazione organizzativa
- ✔ Esercitazione: case study