

COMUNICARE NEGLI AMBIENTI LAVORATIVI

Area tematica: Sviluppo delle abilità personali

Durata: 40h

Partecipanti: 20

Destinatari: Lavoratori/lavoratrici dipendenti con contratto di lavoro subordinato (a tempo indeterminato o a tempo determinato) che operano in aziende appartenenti a settori di attività vari.

Obiettivi: Negli ambienti lavorativi, una buona parte del tempo viene assorbita dalle comunicazioni; si comunica per informare, aggiornare, istruire, organizzare, persuadere e motivare. Questa attività influenza in modo determinante il clima aziendale e i risultati individuali e aziendali. Perfezionare le proprie capacità di comunicazione consente di: - migliorare l'intesa con chi si lavora e ottenerne più agevolmente la collaborazione; - aumentare il proprio potere persuasivo; - raggiungere gli obiettivi più velocemente. La comunicazione non solo migliora il livello di efficienza dell'azienda, ma consente di migliorare il clima interno e mantenere alto il livello di qualità dei servizi offerti ai clienti. Molti sono convinti che, per saper comunicare, la cosa più importante sia sapersi esprimere; l'arte più preziosa, in realtà, è "saper ascoltare". Non si tratta di un talento innato, ma di un'abilità da allenare. Nella consapevolezza che la capacità di saper comunicare in maniera efficace è importante sia nei rapporti interpersonali, sia nei rapporti legati alle situazioni di lavoro, il corso ha l'obiettivo di migliorare la capacità comunicativa dei lavoratori, la conoscenza di sé e del proprio modo di relazionarsi, al fine di semplificare e rendere efficace la qualità della comunicazione interpersonale, nonché far loro acquisire competenze circa le dinamiche di comunicazione del gruppo e sviluppare negli stessi la capacità di gestire e risolvere eventuali conflitti.

Programma: Il corso riguarderà i seguenti temi: psicologia della comunicazione, aspetti della comunicazione nella dimensione sociale e personale, i diversi canali comunicativi, gli assiomi della comunicazione, le funzioni della comunicazione, l'osservazione spontanea ed occasionale e l'osservazione sistematica, le tecniche di rilevazione del comportamento, come cogliere i segnali dell'altro, le condizioni per una comunicazione chiara ed efficace, la capacità di ascolto, l'ascolto attivo e lo stile assertivo, le tecniche assertive e il feed-back, le tecniche di osservazione e la lettura della comunicazione non verbale, le componenti delle emozioni, come leggere e comprendere le emozioni, come riconoscere ed utilizzare le proprie emozioni, la comunicazione nel gruppo, le caratteristiche del gruppo (fasi di sviluppo, bisogni individuali e collettivi), il gruppo come "sistema aperto", le tecniche di discussione in gruppo, le caratteristiche dei ruoli all'interno del gruppo, la gestione dei conflitti, la competizione e la cooperazione, il "Problem Solving". I suddetti argomenti saranno affrontati sia dal punto di vista teorico che attraverso simulazioni di situazioni concrete.

Moduli

Tecniche di comunicazione

Il modulo avrà ad oggetto la realizzazione di simulazioni allo scopo di applicare le nozioni trattate nel modulo precedente creando esperienze di apprendimento efficaci ed emotivamente coinvolgenti. Attraverso le simulazioni i partecipanti metteranno alla prova le proprie conoscenze e abilità in modo divertente; saranno in particolare simulate situazioni nelle quali i soggetti diventeranno attori che interpretano un certo ruolo, mentre gli altri fungeranno da osservatori. La sperimentazione sarà preceduta dall'introduzione della situazione e dalla condivisione di alcune istruzioni oltre che dall'individuazione degli

attori, e seguita dall'analisi, discussione e razionalizzazione di quanto avvenuto, delle dinamiche interpersonali e dei vissuti.

La comunicazione efficace

Il modulo tratterà i seguenti argomenti: psicologia della comunicazione, aspetti della comunicazione nella dimensione sociale e personale, canali comunicativi, assiomi e funzioni della comunicazione, osservazione spontanea e occasionale e osservazione sistematica, tecniche di rilevazione del comportamento, condizioni per una comunicazione chiara ed efficace, ascolto attivo e stile assertivo, tecniche assertive e feed-back, tecniche di osservazione e lettura della comunicazione non verbale, componenti delle emozioni, come leggere e comprendere le emozioni, come riconoscere ed utilizzare le proprie emozioni, la comunicazione nel gruppo, le caratteristiche del gruppo, il gruppo come "sistema aperto", tecniche di discussione in gruppo, caratteristiche dei ruoli all'interno del gruppo, gestione dei conflitti, competizione e cooperazione, Problem Solving Il modulo sarà erogato attraverso lezioni frontali, ovvero attraverso la metodologia espositiva, che permetterà di trasmettere rapidamente conoscenze in forma strutturata, di omogeneizzare disparità di conoscenze teoriche e di fornire una dotazione teorica e strumenti interpretativi che attraverso una metodologia induttiva sarebbero forniti con difficoltà. Si punterà su un approccio concreto-esperienziale e sull'utilizzo di strumenti audiovisivi e informatici, per motivare l'interesse e la partecipazione degli allievi e dare maggiore incisività ai contenuti trasmessi durante le lezioni teoriche.

Articolazione percorso formativo: Il corso, della durata di 40 ore, è articolato nei seguenti moduli, entrambi della durata di 20 ore, per la cui realizzazione si ricorrerà ad una didattica in cui i destinatari svolgeranno un ruolo attivo nel loro processo di apprendimento: 1. La comunicazione efficace 2. Tecniche di comunicazione

Costo: € 2.000,00

Sede di svolgimento: Via Gasparro 7, 98122 – Messina - ME