



Area 3 - Scientifica

**Argomento: Comunicazione efficace**

Codice del corso  
**1302**

Titolo del corso  
**Il potere delle parole.**

Bimestre: Primo

Docente: Federica Silingardi

Nr. lezioni: 8

Giorni settimanali di lezione: Mercoledì

Luoghi delle lezioni: CEAS (Via S. Antonio 4/A - 41043 Formigine)

Inizio lezioni: Mercoledì 13/10/2021, orario 19:45-21:15

Contributo: 40 Euro

Nr. minimo partecipanti: 8

Nr. massimo partecipanti: 24

Comunicare bene non significa solo "dire bene le cose", ma "cambiare le cose", cioè raggiungere risultati. Le capacità di comunicazione vanno dunque integrate con tecniche di problem solving e con la conoscenza approfondita di sé e degli altri per comprenderne meglio i comportamenti, le scelte e gli obiettivi. Il corso propone tecniche e strumenti pratici e applicabili quotidianamente per raggiungere i risultati attesi rispettando e migliorando le relazioni interpersonali.

1 - Comunicazione interpersonale:

- Il valore della comunicazione interpersonale all'epoca del 3.0.
- Le implicazioni comunicative di due generazioni a confronto: vecchie guardie e nativi digitali.
- Conoscere gli ostacoli della comunicazione e le leve che ci aiutano a superarli.
- Le parole, la voce e il corpo: 3 leve da potenziare per raggiungere i nostri risultati.
- Informare, creare vicinanza e spingere all'azione.
- Informare: i principi che favoriscono attenzione e apprendimento.
- Creare vicinanza: quando l'arte persuasiva si distingue dalla manipolazione.
- Senza finalità la comunicazione è fallace: come comportarsi?

2 - Trasmettere e ricevere informazioni e costruire relazioni:

- Comunicare per costruire risultati.
- Farsi sentire, farsi ascoltare, farsi capire.
- Tecniche per domandare e ascoltare in maniera attiva.
- Costruire obiettivi comuni e suscitare condivisione.
- Gestire obiezioni e dubbi.
- Costruire autorevolezza attraverso l'assertività.
- Credibilità e fiducia: gli asset della comunicazione di lungo termine.
- Trasmettere energia e motivare gli altri.
- Stili di comunicazione.
- Conoscere il proprio stile di comunicazione (assertivo, persuasivo, collaborativo, emotivo, passivo, direttivo, logico, negoziatore).
- Identificare i punti efficaci di ogni stile per saperli utilizzare opportunamente.
- Riconoscere lo stile comunicativo degli altri e adeguare il proprio approccio.

3 - Comunicare messaggi scomodi:

- Come preparare un discorso delicato.
- Come affrontare una situazione critica imprevista ed improvvisa.
- Gestire le proprie emozioni e quelle dei propri interlocutori.



- Le parole da evitare e le frasi per mettere acqua sul fuoco.

#### 4 - L'arte della comunicazione influenzante:

- Quando la comunicazione serve per gestire l'urgenza.
- Quando la comunicazione accelera la fiducia e la produttività.
- Quando la motivazione accelera la fiducia e la produttività.
- La finestra di Johari.

#### 5 - Empatia:

- Caratteristiche dell'empatia.
- Come esprimere e alimentare l'empatia in noi e negli altri.
- L'empatia in ambito lavorativo.
- Quali vantaggi da un comportamento empatico.

#### 6 - La comunicazione efficace:

- La comunicazione verbale.
- La comunicazione non verbale.
- Gli strumenti della comunicazione efficace.
- L'ascolto attivo: caratteristiche e applicazioni.

#### 7 - La gestione dei conflitti:

- La realtà emozionale del gruppo.
- Realtà e visione ideale: creare un futuro possibile.
- Realizzare un cambiamento duraturo.
- Modalità di discussione in gruppo e gestione delle relazioni.
- Indicatori di benessere e malessere nel gruppo e nel singolo membro.

#### 8 - La comunicazione e l'ascolto:

- Livelli di comunicazione e impatto della comunicazione non verbale.
- Comprendere noi stessi quando entriamo in comunicazione con l'altro.
- Analizzare il proprio e l'altrui stile comunicativo.
- Definire obiettivi personali di miglioramento.
- Aumentare le proprie capacità di attenzione e ascolto.

Calendario delle lezioni (passibile di modifiche in base a eventuale indisponibilità delle aule o del docente):

Mercoledì 13/10/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 20/10/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 27/10/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 03/11/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 10/11/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 17/11/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 24/11/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS

Mercoledì 01/12/2021, orario 19:45-21:15, presso CEAS