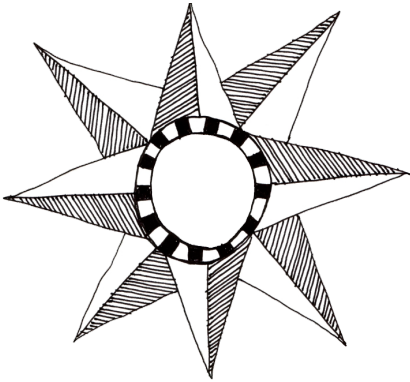


## Sviluppare la comunicazione e l'efficacia relazionale



pxmktg-040417 - © 2017 PRAXI - Vietata la riproduzione

### Destinatari

Il percorso è dedicato a tutti coloro che hanno necessità di sviluppare le proprie competenze comunicative e relazionali in azienda

### Metodologia Didattica

Erogazione in aula con metodologie interattive ed esperienziali. Saranno utilizzati alcuni giochi psicologici volti a conoscere e ad approfondire le logiche e i principi fondamentali di funzionamento dei fenomeni comunicativi. Saranno inoltre realizzati alcuni esercizi pratici volti ad accrescere il proprio livello di consapevolezza nell'utilizzo dei diversi canali della comunicazione (verbali, non verbali e paraverbali). Si prevede pertanto l'utilizzo di un apposito test (DISC) in grado di indagare lo stile comunicativo preferenziale e il livello di assertività di ogni partecipante.

**Durata:** 1 giorno

L'intervento formativo è sviluppato secondo un approccio "competence based":

**Comunicazione:** capacità di utilizzare efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse finalità della comunicazione (informare ed esporre fatti, raccogliere informazioni, convincere, motivare e interessare).

**Gestione delle relazioni:** capacità di interfacciarsi con efficacia con differenti tipi di interlocutore, interni o esterni all'azienda, riconoscendo le reciproche aspettative di comportamento e modulando il proprio stile comunicativo con flessibilità e coerenza in relazione alle attese.

### Obiettivi

- Riconoscere nel proprio ruolo un valore come gestori delle comunicazioni rivolte a colleghi, capi, clienti, fornitori.
- Padroneggiare le caratteristiche di una comunicazione efficace finalizzata a obiettivi contingenti e immediati (chiarezza espositiva, capacità di sintesi, completezza e pertinenza del messaggio), sviluppando l'assertività.
- Apprendere le strategie per individuare e gestire i differenti stili relazionali in azione.
- Sperimentarsi in una gestione relazionale complessa, interna o esterna all'azienda.

### Programma

- **Il mio ruolo in azienda**
  - Percezioni, immagini e vissuti del proprio ruolo da parte dei partecipanti
  - Ambiti di responsabilità e competenze necessarie per l'esercizio efficace del ruolo
  - Ruolo e gestione del disservizio: garantire standard elevati di qualità ai clienti interni/esterni
  - L'importanza di sviluppare le competenze comunicative e relazionali in azienda
- **Introduzione ai fenomeni comunicativi e fattori di efficacia**
  - Gli obiettivi del comunicare, aspetti verbali e non verbali della comunicazione, contenuto ed espressione, la comunicazione a due vie (o circolare)
- Gli ostacoli alla comunicazione efficace: linguaggio e contesto, preconcetti e valutazioni premature, la gestione delle emozioni e dello stress
- Riconoscere, valutare e rimuovere gli ostacoli alla comunicazione efficace: accorgimenti e tecniche per superarli
- **Assertività e sviluppo delle capacità comunicative**
  - Competenze cognitive: chiarezza espositiva, strutturazione logica, proprietà linguistica, capacità di sintesi, pertinenza del contenuto
  - Capacità di raccolta delle informazioni tramite intervista: formulazione delle domande "giuste", l'uso del feedback nell'intervista, la dinamica di ruolo tra colleghi
  - Capacità di intelligenza emotiva: l'ascolto, l'empatia, l'uso del codice non verbale, lo sviluppo dell'assertività
- **Stili relazionali a confronto**
  - Condivisione di un modello per il riconoscimento del proprio stile relazionale preferenziale
  - L'importanza di individuare lo stile del mio interlocutore
  - Caratteristiche distintive di ogni stile e leve relazionali a disposizione per valorizzare gli aspetti positivi e minimizzare quelli critici
  - Sperimentarsi nell'adozione di comportamenti di efficacia relazionale, per rivedere i propri schemi comportamentali e aumentare il grado di flessibilità (libertà) relazionale.