

L'ANALISI DELLA COMUNICAZIONE PER LA RISOLUZIONE DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI LAVORATIVI

DURATA CORSO: 24 ore

AMBITO: E. Competenze in materia di consapevolezza ed espressione culturali

CODICE COMPETENZA: E.4 Realizzare programmi individuali e collettivi

DESCRIZIONE DEL CORSO

Iniziamo a comunicare fin dai primi istanti della nostra vita e forse ancora prima di venire al mondo, nel periodo gestazionale. Eppure, nonostante l'esperienza maturata da ognuno di noi, una delle cause principali dei conflitti lavorativi e del mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali è rintracciabile in un'inefficienza comunicativa imputabile ai singoli collaboratori o percepibile nella trasmissione di informazioni tra uffici o aree organizzative. Comunicare per quanto sia naturale è un'attività complessa e complicata, che, per essere svolta al meglio, richiede di conoscere le regole che la governano, i modelli possibili, i giochi comunicativi negativi e i ganci che ci conducono in situazioni delicate.

Durante questo corso verranno presentate alcune delle principali teorie psicologiche relative alla comunicazione, con un'attenzione particolare all'Analisi Transazionale, teoria psicologica sviluppata dallo psichiatra canadese Eric Berne, che ci fornisce un modello scientifico per rappresentare graficamente ogni possibile scambio comunicativo, potendolo così analizzare.

PROGRAMMA

Il percorso si strutturerà su 3 giornate di formazione d'aula, da 8 ore ciascuna, che alterneranno modalità di didattica attiva a didattica partecipativa.

- Prima giornata (8 ore):
 - Cosa significa comunicare
 - La comunicazione come capacità innata
 - Comunicazione verbale e non verbale
 - L'importanza della comunicazione
 - Gli assiomi della comunicazione
 - Comunicazione Passiva, Aggressiva e Assertiva
 - Comunicare assertivamente per accrescere il benessere aziendale
- Seconda giornata (8 ore):
 - L'analisi Transazionale
 - Il modello GAB e l'Analisi Transazionale
 - Gli stati dell'io
 - Comunicazione sociale e psicologica
 - Le carenze comunicative
 - Le svalutazioni comunicative
- Terza giornata (8 ore):
 - I Giochi comunicativi

- Risolvere i conflitti
- Le opzioni comunicative
- Esercitazioni e giochi di ruolo
- Analisi di casi

DESTINATARI:

I destinatari sono dipendenti aziendali che utilizzano frequentemente la comunicazione nelle abituali mansioni lavorative e a cui è richiesto di interagire con uffici o aree della propria azienda o di organizzazioni esterne.

Ai fini didattici ogni edizione del percorso prevederà un numero massimo di 10 partecipanti in aula per garantire il giusto approfondimento delle tematiche e l'interazione one to one, nonché l'analisi di case-study tratti da situazioni reali dei singoli contesti.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'AZIONE FORMATIVA

La formazione verrà erogata in modalità "aula corsi interna" con esercitazioni, studi di casi e simulazioni.

In linea con quanto previsto dall'Avviso il percorso potrà essere erogato in tutto o in parte attraverso lo strumento ADA – Apprendimento a Distanza Attivo (con sistema che effettua tracciamento delle attività svolte e consente la stampa dei relativi rapporti).

Il docente fornirà a supporto delle lezioni le slides e il materiale didattico (esempio sentenze nazionali e comunitarie ecc.). Qualora il corso venisse realizzata da remoto, il docente utilizzerà una serie di strumenti interattivi (forum, chat, ecc.) che permettano agli iscritti di condividere informazioni, conoscenze, domande ecc. con l'obiettivo di aumentare le conoscenze applicabili direttamente e concretamente sul mondo del lavoro.

COMPETENZE IN INGRESSO

Per il seguente percorso non sono richieste particolari competenze in ingresso o conoscenze pregresse.

COMPETENZE IN USCITA

Al termine del percorso ai partecipanti verrà somministrato un test di valutazione.