



## Percorso formativo

### **“Relazione con il pubblico e gestione dei conflitti”**

*In modalità e\_learning - durata complessiva n. 6 ore*

Scadenza 31 dicembre 2020

## Programma

### **“LA COMUNICAZIONE EFFICACE”**

#### **UNITÀ DIDATTICA 1.**

##### **1.1 Comunicare è ascoltare**

- ✚ L'ascolto di sé: *uno sguardo su di sé*
- ✚ Identità professionale: le competenze comunicative percepite e le qualità emergenti
- ✚ Le principali caratteristiche della self-efficacy
- ✚ Autostima, autoefficacia e assertività
- ✚ L'esperienza della relazione: *uno sguardo sull'altro*
- ✚ Perché non ci si ascolta? Gli ostacoli all'ascolto
- ✚ Il modello degli stili sociali
- ✚ Le modalità di comunicazione legate ai differenti stili
- ✚ Ascolto attivo e comunicazione non verbale

##### **1.2 Comunicare è creare legami**

- ✚ Principi base della comunicazione
- ✚ Nozioni tecnico-pratiche di comunicazione efficace
- ✚ La comunicazione interpersonale
- ✚ La comunicazione verbale: il contributo di Jakobson
- ✚ Paul Watzlawich e la prammatica della comunicazione
- ✚ Osservazione e decodifica: per una comprensione negoziata della realtà

### 1.3 Esercitazione

- ✚ film su ascolto di sé e autoanalisi



#### Obiettivi

Una buona comunicazione avendo la capacità di tener conto sia dei significati sottesi o manifesti, che degli scopi della tipologia dei destinatari. oltre alla componente verbale più evidente, il messaggio trasmesso, per essere veramente compreso nella sua interezza, non può prescindere dalle componenti non-verbali della comunicazione.

## “LA GESTIONE DEL CONFLITTO”

### UNITÀ DIDATTICA 2.

#### 2.1 Modelli teorici di riferimento

- ✚ Definizione di conflitto
- ✚ Differenziare un contrasto da un conflitto
- ✚ Le tre dimensioni del conflitto secondo J. Galtung
- ✚ Il problema dell'aggressività (i principali modelli)
- ✚ Interferenze, incomprensioni e distorsioni comunicative
- ✚ I principi della Comunicazione Non-Violenta di M. Rosemberg

#### 2.2 Gestire il conflitto: emozioni, pensieri, comportamenti in un rapporto circolare

- ✚ Cosa c'è di positivo e cosa di negativo nei conflitti
- ✚ Quando la comunicazione blocca l'empatia
- ✚ Riconoscere le diverse tipologie di conflitto
- ✚ Come nascono e si sviluppano le situazioni di conflitto
- ✚ L'intelligenza emotiva
- ✚ Individuare ed esprimere i sentimenti
- ✚ Prendersi la responsabilità dei propri sentimenti
- ✚ Strategie di gestione del conflitto
- ✚ Differenti approcci alla gestione del conflitto: vantaggi e svantaggi

## Esercitazione

🚩 Filmato



### Obiettivi

Apprendere e saper attivare quei comportamenti che conducono al miglioramento delle relazioni sia nel versante interno (aumentare il senso di appartenenza all'Ente, la motivazione, i rapporti con i colleghi), che esterno (capacità di rapportarsi con gli utenti diretti, riuscendo a gestire situazioni critiche).

## “L'ASSERTIVITÀ”

### UNITÀ DIDATTICA 3.

#### 3.1 Definizioni e proprietà fondamentali dell'assertività

- 🚩 Senso d'autostima e identità professionale
- 🚩 Il contributo dell'Analisi transazionale
- 🚩 Aspetti cognitivi dell'assertività
- 🚩 Il livello di partenza e la nozione di rischio
- 🚩 I pensieri disfunzionali, la ristrutturazione cognitiva e le principali distorsioni

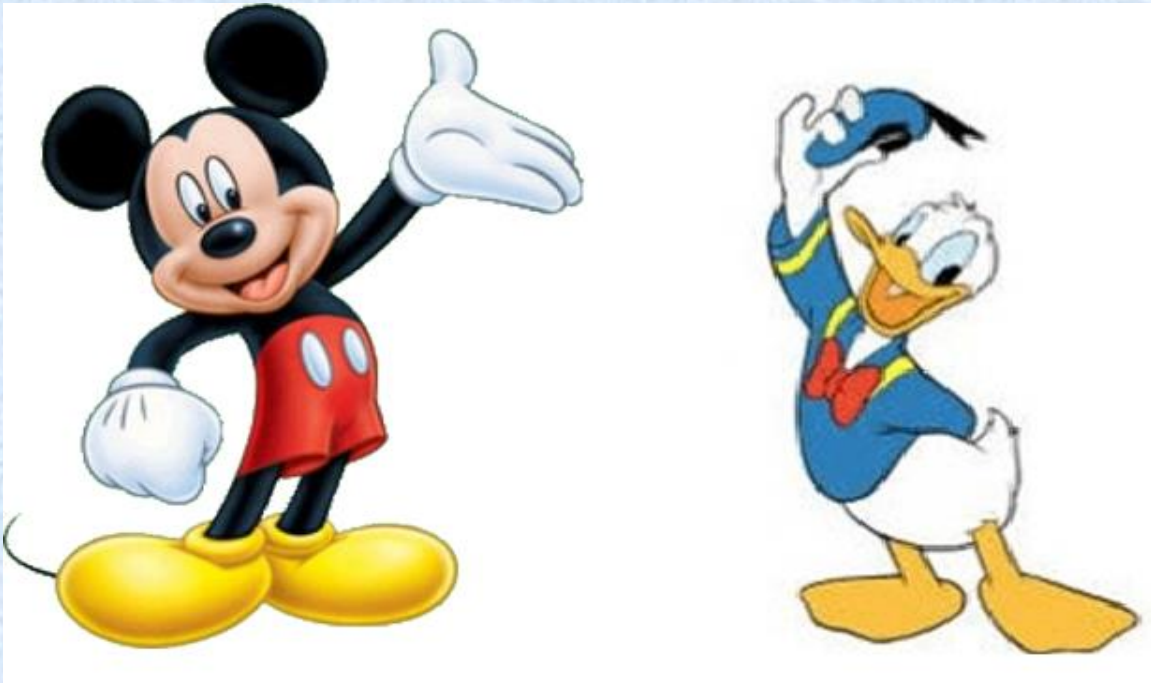
#### 3.2 La componente emotiva

- 🚩 Il valore del confronto nella gestione del proprio carico emotivo
- 🚩 Riconoscere i propri confini e gestire i pensieri irrazionali
- 🚩 La coerenza tra bisogni, valori e standard
- 🚩 Saper individuare la differenza tra comportamenti passivi, aggressivi e direttivi
- 🚩 Saper dire di “sì” consapevole attraverso una chiara definizione dei confini e un “no” senza che si entri in conflitto

### 3.3 Esercitazione

🚩 filmato

# ASSERTIVITÀ



#### Obiettivo

Riuscire ad esprimere il nostro dissenso anche su questioni e in situazioni che riguardano principi e ragioni di cui siamo pienamente consapevoli e che consideriamo di essenziale importanza per le persone verso cui indirizziamo le nostre aspettative o, meglio ancora, le nostre risposte ai loro bisogni. Avere la capacità di dichiarare apertamente come vogliamo essere trattati, di porre freno alle richieste eccessive, di affermare ciò in cui crediamo. Mettere in atto la nostra capacità di espressione e la nostra energia verso meccanismi comunicativi inefficaci che si attivano, a dispetto delle nostre migliori intenzioni, in situazioni critiche.

#### “COMUNICAZIONE EFFICACE IN UN TEAM”

#### UNITÀ DIDATTICA 4.

##### 4.1 La costruzione di un team

- 🚩 Definizione e attribuzione dei ruoli
- 🚩 Supporto motivazionale e incentivazione
- 🚩 Empowerment come pensiero positivo
- 🚩 Le riunioni: opportunità anche in remoto

## 4.2 La comunicazione in un team

- ✚ Analisi delle dinamiche di comunicazione in gruppo: gli atteggiamenti delle persone al di là delle parole
- ✚ Le competenze utili ad una buona gestione dei processi di costruzione del team
- ✚ Il conflitto e la negoziazione di Gruppo
- ✚ L'assertività in un team

## 4.3 Esercitazione

- ✚ Filmato



### Obiettivi

Imparare a “sintonizzarsi” reciprocamente e ad essere più ricettive rispetto alla capacità di fare squadra. Utilizzare un gruppo per fare un passaggio di informazioni consente, non solo di comprendere ciò che si intende comunicare, ma anche di essere e soprattutto sentirsi partecipi dei significati che ogni informazione porta con sé e che sovente non vengono adeguatamente compresi, condivisi, fatti propri e, di conseguenza, attuati correttamente. attraverso un'opportuna valorizzazione delle relazioni che vengono prodotti i migliori risultati, così come è attraverso la costruzione di processi di integrazione che si rende possibile un buon lavoro di gruppo, in cui le differenti parti possano dialogare e ricomporsi per dare origine ai risultati attesi.