



**Spaziopernoi**  
ASSOCIAZIONE

# ***Programma del corso: “La comunicazione efficace e la relazione che porta frutti”***

***Docente: Giacomo Volpengo***

## ***Premessa***

L'importanza che rivestono la **comunicazione** e le **relazioni interpersonali** per fornire un servizio di qualità ai propri clienti, è tale da richiedere una adeguata formazione.

Operare in questa area, significa avere una particolare attenzione ai metodi di approccio al cliente, alle modalità comunicative e a specifiche abilità sociali che devono essere potenziate nell'applicazione lavorativa quotidiana.

## ***La metodologia adottata***

L'approccio seguito per questo intervento formativo sarà il metodo attivo (action learning). Lo scopo è fare in modo che i partecipanti siano coinvolti in una serie di esercitazioni, dinamiche di gruppo e giochi di ruolo che abbiano lo scopo di far provare, seppur in un ambiente protetto, esperienze sensazioni e stimoli che facilitano la riflessione e l'apprendimento.

Tale approccio permetterà, a chi conduce l'intervento, di poter tarare e orientare le varie attività sulle esigenze dei partecipanti, adattando alle loro aspettative gli approfondimenti dei vari temi, tenendo sempre ben fermi gli obiettivi oggetto del contratto formativo.

Durante il corso, verrà fatto ampio ricorso a tecniche come esercitazioni e giochi formativi, role play, case report e narrazioni di situazioni realmente vissute nell'esperienza lavorativa.

## **Obiettivi del corso**

- Fornire ai partecipanti le conoscenze e i modelli utili ad analizzare e comprendere i meccanismi che regolano le interazioni e gli scambi comunicativi;
- aumentare la consapevolezza e la competenza necessarie ad una corretta gestione dei rapporti interpersonali, con particolare riguardo all'empatia nel rapporto col cliente;
- mettere i partecipanti in grado di riconoscere il proprio stile comunicativo; riconoscere le barriere comunicative che mettiamo in atto; riconoscere i fattori che facilitano e che ostacolano la comunicazione;
- approfondire il tema dell'ascolto attivo e le implicazioni che esso comporta nelle relazioni interpersonali;
- sperimentare i diversi punti di vista in una relazione: il proprio, quello dell'interlocutore e la posizione osservante esterna ai due;
- diventare consapevoli della propria comunicazione a livello globale (verbale e non verbale);
- Riconoscere, al di là del comportamento, i reali bisogni del cliente, per rendere efficace il proprio operato;
- Prevenire e controllare la componente stressogena nella relazione con l'altro

# Programma

## 1<sup>a</sup> giornata

| Orario | Argomento   | Metodologia                                  |
|--------|---|--|
| 9.30   | Presentazione del corso<br>Condivisione degli obiettivi formativi<br>Raccolta delle aspettative |  |
| 10.00  | Ti presento. Esercizio di comunicazione e ascolto   | Esercitazione a coppie                       |
| 10.30  | Cosa ci accomuna e che cosa ci differenzia: la rappresentazione interna della realtà            | Brain storming e lezione interattiva teorica |
| 11.30  | Pausa   |  |
| 11.45  | Le figure geometriche   | Esercitazione di gruppo                      |
| 12.15  | Comprendere la mappa dell'altro per rendere efficace il nostro intervento                       | Lezione interattiva teorica                  |
| 13.00  | Pausa pranzo  |  |
| 14.00  | Osservazione e giudizio   | Esercitazione di gruppo                      |
| 14.30  | I principi che regolano una buona comunicazione: la differenza tra osservazione e giudizio      | Lezione interattiva teorica                  |
| 15.30  | Gli aspetti di contenuto e di relazione in una comunicazione                                    | Role play e lezione interattiva teorica      |
| 16.15  | Pausa   |  |
| 16.30  | Stima e autostima   | Lezione interattiva teorica                  |
| 17.30  | Imparare a dare feedback  | Esercitazione di gruppo                      |
| 18.00  | Cosa mi ha colpito maggiormente nella giornata  | Brain storming                               |
| 18.30  | Fine della 1 <sup>a</sup> giornata  |  |

## 2ª giornata

| Orario | Argomento  | Metodologia   |
|--------|--|---|
| 09.30  | Diamo i numeri<br>Cosa mi colpisce negli altri   | Esercitazioni di gruppo<br>Role play                        |
| 10.00  | La comunicazione paraverbale e corporea  | Lezione interattiva teorica                                 |
| 10.30  | Le posizioni di una comunicazione: il proprio punto di vista, quello dell'altra persona e quello dell'osservatore        | Lezione interattiva teorica ed esercitazione in sottogruppi |
| 11.30  | Pausa  |   |
| 11.45  | L'ascolto attivo e gli stili d'ascolto   | Lezione interattiva teorica                                 |
| 12.30  | Differenze fra ascolto e non ascolto<br>Test sugli stili di ascolto  | Esercitazioni a coppie e test individuale                   |
| 13.00  | Pausa pranzo   |   |
| 14.00  | Le comunicazioni problematiche coi clienti   | Role play e lezione interattiva teorica                     |
| 15.00  | La qualità del servizio erogato le sue componenti  | Lezione interattiva teorica ed esercitazione individuale    |
| 16.00  | Pausa  |   |
| 16.15  | Riconoscere i bisogni del cliente, al di là del comportamento, per rendere un servizio efficace                          | Lezione interattiva teorica e esercitazione in sottogruppi  |
| 17.00  | Dare empatia a sé per poter dare empatia agli altri  | Esercitazione individuale e lezione interattiva teorica     |
| 17.45  | Verifica obiettivi e aspettative. Nuove prospettive per la propria attività.<br><br>Compilazione questionario gradimento |   |
| 18.30  | Fine delle attività  |   |

## **Aspetti organizzativi della proposta**

### **Durata, data e orario del corso**

La durata prevista del corso è di due giornate di formazione (16 ore).

La data è mercoledì 30 giugno 2010 e giovedì 01 luglio 2010

L'orario per la formazione è dalle 09.30 alle 18.30.

### **Sede e costi**

I corsi si svolgeranno a Desio (MI) presso la sede dell'Associazione Culturale "Figli di Nerone" in via Lampugnani, 80.

Il costo del seminario è di € 240,00 + € 40,00 di tessera associativa Spaziopernoi.

Per i già associati anno 2010, € 240,00.

Per chi non volesse associarsi il costo del seminario è pari a € 310,00 + IVA20%.

Le iscrizioni chiudono il 16 giugno 2010.

### **Numero di partecipanti**

In funzione della metodologia didattica adottata, che richiede una partecipazione attiva, il numero massimo di partecipanti è di 20 persone.

### **Materiale didattico**

Il materiale didattico utilizzato in aula verrà messo a disposizione dei partecipanti.

### **Questionario di gradimento**

Al fine di verificare la qualità del corso, verrà proposta ai partecipanti la compilazione di un questionario di gradimento.

### **Attestato di partecipazione**

Al termine della seconda giornata formativa verrà rilasciato l'attestato di partecipazione al seminario.

Per info : Manuela Molteni 347 0007699

Elena Garoni 328 6898760

[info@spaziopernoi.it](mailto:info@spaziopernoi.it)