



**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 Condivisione degli obiettivi formativi 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 Cosa mi colpisce negli altri	Esercitazioni di gruppo 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 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.  Compilazione questionario gradimento	
18.30	Fine delle attività	

## **Aspetti organizzativi della proposta**

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

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

L'orario proposto per la formazione è dalle 09.30 alle 18.30, con la possibilità di variarlo a seconda delle esigenze.

I corsi si svolgeranno presso i locali messi a disposizione dall' Associazione Spaziopernoi.

### **Numero di partecipanti**

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

### **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.