

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

DURATA CORSO: 24 ore

AMBITO: B. Lifecomp - Quadro comune europeo di riferimento per le competenze personali, sociali e di apprendimento

CODICE COMPETENZA: B.5 Sociale - Comunicazione

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'inefficacia 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, Agressiva 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

Il percorso è rivolto a tutti i dipendenti aziendali ed in particolare a coloro i quali sia richiesto un utilizzo abituale ed attento di skill relazionali e comunicative. Ci si riferisce, ad esempio, a collaboratori che, per raggiungere gli obiettivi aziendali, debbano interagire e collocarsi in un team nel quale siano necessari dialoghi, confronti e dibattiti aperti o a chi debba sviluppare una logica organizzativa estesa, interfacciandosi con differenti uffici, unità di business o con realtà esterne alla propria azienda.

Considerando il conflitto un aspetto ineliminabile della complessità e la complessità elemento caratterizzante la contemporaneità, il corso va quindi ad indirizzarsi a collaboratori a cui venga richiesta una solida competenza nel saper stare e governare processi complessi.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

La formazione verrà erogata in modalità Blended, associando momenti di “aula corsi interna” con esercitazioni, studi di casi e simulazioni a sessioni ove verrà privilegiato lo strumento ADA – Apprendimento a Distanza Attivo (con sistema che effettua tracciamento delle attività svolte e consente la stampa dei relativi rapporti).

I momenti di “aula corsi interna” potranno predisporre su mezza giornata o su giornata intera, mentre quelli che utilizzeranno lo strumento ADA avranno sempre una durata massima di mezza giornata, così da beneficiare dei suoi aspetti di forza, ma senza appesantire i discenti e le loro possibilità di apprendimento.

Si opterà per tale modalità Blended anche per avere così occasione di riflettere su elementi comunicativi e relazionali, che si presentano in contesti lavorativi in presenza come in meeting online o in smart working.

Il docente fornirà a supporto delle lezioni le slides e il materiale didattico (esempio sentenze nazionali e comunitarie ecc.). Qualora il corso venisse realizzato 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.

Durante il percorso verranno ripresi i fondamenti della disciplina per consentire un allineamento iniziale del gruppo classe. Non si ritiene pertanto necessaria la somministrazione di un test di ingresso per accedere al corso, ma verrà effettuato uno screening iniziale delle figure coinvolte per customizzare il percorso in base al target di riferimento della singola edizione.

COMPETENZE IN USCITA

Al termine del percorso ai partecipanti verrà somministrato un questionario per valutare l'apprendimento di quanto spiegato nel corso delle lezioni, oltre ad un questionario di customer satisfaction.