

**CORSO DI FORMAZIONE SULLE
CAPACITA' RELAZIONALI**

RELAZIONE TECNICA

1. METODOLOGIA

I criteri-guida per l'impostazione e la conduzione del corso sono i seguenti:

1. *Insistenza sul cambiamento attitudinale*

Ovverosia privilegiare gli obiettivi di cambiamento di orientamento mentale e comportamentale, come ad esempio:

- l'abitudine a finalizzare sempre l'azione comunicativa (obiettivi);
- lo scrupolo di verificare sistematicamente i risultati della comunicazione;
- l'orientamento al cliente (chi ascolta);
- l'atteggiamento di empatia con il gruppo, con il collaboratore, ecc.

Allo scopo è previsto molto spazio per metodi attivi, esercitazioni e dibattiti, onde favorire un coinvolgimento ed un investimento psicologico da parte dei partecipanti nel loro stesso processo di apprendimento (Drammatizzazione del processo).

Fra i metodi previsti, una importanza particolare verrà affidata ai role-playing (Conferenze, interviste, dibattiti, ecc.)

2. *Esperienza di metodi diversi (Laboratorio di metodi didattici)*

Nei limiti di tempo e di condizioni favorevoli, il conduttore del corso fa uso di, e fa sperimentare, un campionario di metodi comunicativi fra i più utili e significativi.

3. *Il docente del corso come modello di riferimento*

E' importante che in un corso di comunicazione efficace il docente stesso si ponga come esempio referenziale di una buona e "assertiva" comunicazione.

4. *Il materiale didattico come ausilio per continuare l'apprendimento ex-post*

Il materiale didattico fornito ai partecipanti non serve solamente per facilitare l'apprendimento durante il corso, ma anche, e forse soprattutto, come strumento di ripasso e perfezionamento nel tempo e di aiuto nell'applicazione successiva dei metodi appresi.

Allo scopo è stato predisposto un set di dispense di alta valenza didattica, complete e piacevoli da consultare, per prolungare nel tempo l'azione formativa.

2. OBIETTIVI DIDATTICI

A. CAMBIAMENTO ATTITUDINALE E COMPORTAMENTALE

Influenzare gli atteggiamenti dei partecipanti nelle seguenti direzioni:

- Finalizzare la formazione alle reali esigenze di una organizzazione di lavoro per quanto concerne la qualificazione delle risorse umane.
- Preparare sistematicamente ogni azione formativa.
- Pensare e formulare, all'occorrenza nero su bianco, gli obiettivi comunicativi in termini di passaggio di informazioni da parte degli ascoltatori.
- Orientare la propria azione comunicativa sugli ascoltatori e sulla loro comprensione (Orientamento al cliente)
- Saper creare un clima di empatia.
- Sapersi mettere nella testa degli interlocutori.

B. ABILITÀ

Favorire l'acquisizione delle seguenti abilità:

- Come comunicare con efficacia.
- Come mantenere la calma e la concentrazione
- Come assumere un atteggiamento aperto e amichevole
- Come coinvolgere gli ascoltatori e stimolare la curiosità
- Come rispondere a domande o interventi critici

C. CONOSCENZE DI BASE

Arricchire la conoscenza dei partecipanti su argomenti che siano strumentali agli obiettivi di cui ai punti A e B , in particolare:

- Principi dell'apprendimento e della percezione
- Metodi e tecniche comunicative
- Teoria della comunicazione
- Motivazione: teoria e tecniche
- Il modello delle preferenze cerebrali
- Le competenze richieste ad un buon comunicatore
- La comunicazione Verbale, Non Verbale e Subliminale
- Le basi della Programmazione Neuro Linguistica
- Lo stress e la sua gestione
- L'assertività e gli altri stili di Atteggiamento
- La Leadership ed il potere di Delega
- Come lavorare in gruppo

3. CONTENUTI

COMUNICAZIONE DI BASE Conoscenze, metodi e tecniche di percezione
--

OBIETTIVI SPECIFICI

Far comprendere ai partecipanti il meccanismo in base al quale avviene il passaggio delle informazioni all'interno del cervello. Questa conoscenza, oltre ad essere molto interessante, si rivelerà fondamentale per l'applicazione pratica delle tecniche che saranno spiegate in seguito.

CONTENUTI / ESERCITAZIONI

Percezione mentale delle informazioni
Funzionamento della memoria
Percezioni subliminali
Regole di primo impatto (4x20)

Profili di preferenza Cerebrale
(Generale e Individuale)
Esercitazioni sulla preferenza cerebrale

Lenti percettive della Realtà:
(Vakog / Attenzione / Processo di Pensiero)
Esercitazioni sulla percezione individuale
e degli ascoltatori

TECNICHE DI COMUNICAZIONE VERBALE

Come preparare gli interventi e verificare i risultati

OBIETTIVI

Imparare sistemi e metodi pratici ed immediatamente applicabili per aumentare l'efficacia della comunicazione.

Capire che ben poco di quanto normalmente comunichiamo viene recepito dagli ascoltatori.

Ottenere maggiori risultati nella proposizione delle proprie idee e proposte.

CONTENUTI / ESERCITAZIONI

Le Basi della Comunicazione
Comunicazione a Una/Due/Più vie
Cosa parte e cosa arriva al pubblico
Necessità di Feedback
Barriere generali e individuali

Tecniche di colloquio efficace (dalla vendita)
Il concetto di "Orientamento al Cliente"
Esercitazioni di colloquio efficace

Comunicazione efficace
(Fasi del volo:
Decollo/Volo/Segnal./Atterraggio)
Quantità di parole comprese dal pubblico
Chiarezza espositiva
Esercizi di esposizione a pubblici differenti
(diversi tipi di ascoltatori)

LA COMUNICAZIONE PARA-VERBALE E NON VERBALE

Come osservare i nostri interlocutori

OBIETTIVI

Considerando che solo il 7% della comunicazione (a parte delle eccezioni ben precise) è composta da parole e contenuti, ne consegue che il rimanente 93% deriva da quella che viene definita "C.N.V." e Comunicazione Para-Verbale.

In questa giornata si analizza il Linguaggio del Corpo come una specie di "dizionario" del linguaggio dei gesti e dei movimenti che determinano almeno la metà della normale comunicazione.

Si analizzano i gesti di superiorità, di chiusura, di corteggiamento, gli sguardi, le posture, nonché tutte le inflessioni della voce, le pause, il tono, ecc.

CONTENUTI / ESERCITAZIONI

L'aspetto Paraverbale

- la voce;
- i toni;
- le pause;
- le inflessioni e i dialetti;
- gli accenti, ecc.

Comunicare con i Gesti

Lo Sguardo: uno strumento comunicativo

Le posture

I codici del linguaggio

Il linguaggio del corpo, le categorie di messaggi:

- di apertura;
- di chiusura;
- di corteggiamento o seduzione;
- di interesse, noia o riflessione;
- di superiorità o di affermazione.

DINAMICA DEL COMPORTAMENTO

Come riconoscere e gestire le proprie pulsioni

OBIETTIVI

Imparare a canalizzare il proprio pensiero nella direzione desiderata, senza dispenderne le potenzialità in maniera inadeguata o stressante.

Acquisire una filosofia di vita improntata alla tranquillità mentale e all'agire in armonia con la natura, riuscendo ad esprimere al massimo le proprie potenzialità.

Acquisire gli strumenti atti all'utilizzazione delle capacità mentali più recondite, ottenendo come risultato l'abilità di scaricare le tensioni accumulate durante il lavoro o in periodi particolari, utilizzando l'energia eventualmente dispersa. Ne deriva una maggiore consapevolezza del proprio vivere e dell'inserimento nel contesto.

CONTENUTI / ESERCITAZIONI

Da quali parti siamo composti

Personalità, conoscenze e stati d'animo.

Influenza dell'ansia e dello stress

Il blocco mentale e l'insicurezza

Esercitazioni di gestione dell'ansia e di
rilassamento

Piramide di Maslow sulla motivazione individuale

La resistenza al cambiamento

Basi della P.N.L.

Idee guida / Sintonia / Paraverbale

Ancoraggi / Parole specifiche / Submodalità visive

L'empatia – Il ricalco (verbale, paraverbale e non verbale)

STILI DI ATTEGGIAMENTO

Come proporsi agli altri

OBIETTIVI

Acquisire la consapevolezza del proprio stile di Atteggiamento e di Comportamento, osservando i lati positivi e negativi di ciascuno.

Acquisire quindi gli strumenti e le motivazioni adatte per migliorare il proprio modo di parlare in pubblico, assumendo lo stile di Atteggiamento più consono alla situazione.

CONTENUTI / ESERCITAZIONI

Le basi dell'analisi transazionale
Le quattro posizioni di vita

Assertività ed Empatia
Come reagire a critiche e Rifiuti
Esercitazioni di conferenza-stampa

Gli stili di Atteggiamento
Esercitazioni sul proprio stile

LA LEADERSHIP E LA DELEGA

Come migliorare il clima delle relazioni

OBIETTIVI

Acquisire la consapevolezza del proprio stile di Leadership e del proprio modo di gestire i collaboratori.

Riflettere e conoscere le migliori modalità per lavorare in gruppo e per gestire adeguatamente il potere della delega.

CONTENUTI / ESERCITAZIONI

Gli stili di Leadership
Esercitazioni sul proprio stile

Il potere di delega
Ostacoli individuali e situazionali alla delega

Come lavorare in gruppo
Esercitazioni finali e riepilogative