La comunicazione di base

Durata

2 giornate aula

Obiettivi

*Allenarsi comunicare in modo adeguato in ogni contesto rappresenta un valore aggiunto per la qualità della vita di ogni persona, così come avere buone relazioni è sempre più importante anche in ogni ambito di lavoro, dove questa competenza è ormai considerata tra le "capacità trasversali" necessarie ad ogni ruolo professionale, specialmente **nell'ambito dei servizi dove il contatto con l'utente è quotidiano** e immediato. Il corso consentirà di approfondire la conoscenza degli elementi base della comunicazione, a partire dalla conoscenza di sé per favorire l'incontro efficace e positivo con gli altri, al conoscere e interpretare canali, linguaggi e strumenti, dall'affinare la capacità di ascolto per capire meglio gli altri, al gestire al meglio le relazioni interpersonali nelle diverse situazioni aziendali.*

Destinatari

Coordinatori e operatori

Programma

Programma

I fondamenti della comunicazione

I fondamenti della comunicazione

- Il contesto
- Il canale
- Il mezzo
- Il codice
- Il feed-back

La comunicazione nei servizi

La comunicazione nei servizi

- La comunicazione - Finalità e obiettivi
- Problema
- Modello Warren G. Bennis
- La distorsione
- Le barriere di tipo fisico
- Le barriere di tipo psichico
- Sistema percettivo individuale
- **L'approccio sistemico relazionale**
- Assiomi della comunicazione
- Il livello della relazione
- Tipi di comunicazione
- I segnali non verbali
- I segnali para-verbali
- Livello della comunicazione
- La relazione
- Segnali verbali
- Gli strumenti
- Segnali non verbali