

## La comunicazione efficace nelle relazioni interpersonali

**Destinatari:**

Amministratori,  
Dirigenti, Funzionari,  
Responsabili di  
Struttura, posizioni di  
responsabilità o a  
specifico orientamento  
relazionale.

**Durata:** 2 giorni

**Luoghi e date:**

Roma, 27-28 maggio  
Codice: 00AC0114

Milano, 11-12 novembre

Codice: 20AC0124

**Quota:** 900,00 €



Saper comunicare in modo efficace ed inviare messaggi convincenti, essere abili ad ascoltare, relazionarsi in modo costruttivo e soddisfacente con gli altri, alimentare un clima aperto al dialogo, favorire la reciproca comprensione sono oggi le principali chiavi di volta di tutte le capacità sociali più richieste in ambito organizzativo, ma anche punti di forza della vita quotidiana di ciascuno.

A comunicare non si impara, è prassi costante della nostra esistenza, ma possono essere apprese, migliorate ed arricchite strategie relazionali e capacità di lettura di ciò che accade nei processi comunicativi: abilità indispensabili per ognuno di noi e, in particolare, per chi in ambito professionale gestisce Risorse Umane e si rapporta in situazioni di comunicazione interpersonale con colleghi, collaboratori, utenti.

### Obiettivi e risultati attesi

Il seminario, che utilizza una metodologia didattica attiva attraverso esercitazioni, giochi d'aula, simulazioni, autodiagnosi, supporti cinematografici, si propone di:

- comprendere le dinamiche delle relazioni interpersonali
- cogliere gli elementi facilitanti di tali relazioni e utilizzarli in contesto organizzativo
- favorire i processi di ascolto e di assertività
- aprire alla dimensione empatica della relazione.

### Programma

#### Primo giorno

- Comunicazione e professionalità:
  - gli ingredienti della professionalità
  - la comunicazione come fattore di intelligenza emotiva
  - comunicazione e sensibilità comportamentale
  - comunicazione formale e informale
- La comprensione del fenomeno comunicativo:
  - i tre ambienti sociali della comunicazione
  - assiomi, tappe e ostacoli della comunicazione
  - il *feed-back* e il controllo della comunicazione
  - gli obiettivi della comunicazione
  - il doppio livello della comunicazione (contenuti e processi).

#### Secondo giorno

- La temperatura della comunicazione:
  - comunicazione calda e fredda
  - strategie di comunicazione emozionale
  - comunicazione calda e aspetti motivazionali
  - il recupero dell'emozionalità nel mondo del lavoro
  - la comunicazione non verbale.
- Le relazioni interpersonali:
  - spunti dal modello dell'Analisi Transazionale
  - stati dell'io ed atteggiamenti di base
  - *up* e *down* nel processo relazionale
  - gli aspetti sommersi del messaggio
  - conflitto e litigio
  - atteggiamenti facilitanti le relazioni interpersonali
  - ascolto
  - empatia.