

## **Titolo**

### **SVILUPPO DELLE CAPACITÀ COMUNICATIVE E RELAZIONALI**

#### **Destinatari**

Il corso è rivolto a operatori di front office, a responsabili del personale ed a coordinatori di reparto di aziende.

#### **Obiettivi**

Alla fine del corso il partecipante sarà in grado di valorizzare le proprie attitudini ed esperienze in tutte le situazioni organizzative, anche quelle più sensibili, dove i comportamenti individuali e collettivi sono più intensi e della funzione esercitata dal front-office. Sarà inoltre in grado di risolvere i conflitti che emergono nelle dinamiche di gruppo e comunicare in modo efficace in gruppo e risolvere i problemi (problem solving) che s'incontrano nel percorso lavorativo e nella propria vita, oltre ad una conoscenza del proprio stile di leadership.

#### **Contenuti didattici**

- Principi della comunicazione umana: la comunicazione interpersonale; Il processo di comunicazione; la comunicazione non verbale; le barriere e le aree critiche nella comunicazione efficace; le strategie di comunicazione efficace.
- Organizzazione e gestione del gruppo: l'organizzazione e le situazioni secondo i principi dell'analisi organizzativa; le influenze degli elementi emotivi: contenuto e relazione nei colloqui; emotività, assertività e leadership nella gestione delle risorse umane; la funzione dei paradigmi nella gestione dei conflitti; la comunicazione efficace intergruppo.
- Il lavoro in team e l'empatia: il team come integrazione organizzativa e professionale; il ciclo vitale dei gruppi di lavoro; la conflittualità; Il gruppo; Il leader e la sua funzione. Analisi e posizionamento delle proprie abilità di leadership; I processi empatici; La funzione dell'empatia nell'organizzazione; Comunicazione e atteggiamento attentivo.
- Comunicazione e gestione delle relazioni: analizzare i comportamenti non verbali e metalinguistici; la comunicazione in ambito lavorativo; la gestione del tempo; le relazioni; elementi di PNL; la gestione delle obiezioni.

#### **Metodologie formative previste**

- Lezioni frontali con utilizzo di appropriate strumentazioni (videoproiettore – lavagna etc)
- Tutoring costante
- Discussioni collettive, brainstorming
- Laboratori esperienziali, esercitazioni pratiche, role playing.

#### **Materiale didattico:**

Saranno fornite dispense in formato digitale (presentazioni, documenti formato pdf, link web)

#### **Durata complessiva del corso**

**Il corso ha una durata complessiva di 16 ore** dal 04 novembre 2014 al 24 novembre 2014 solo il martedì. Il corso sarà ripetuto con le stesse modalità a giugno 2015.

#### **Numero partecipanti previsti**

Il numero minimo di partecipanti è pari a 5, mentre il numero massimo di partecipanti è pari a 15 per ogni edizione.

#### **Attestato di partecipazione:**

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione ai corsisti che hanno frequentato almeno il 100% delle ore previste.

#### **Costo**

Quota d'iscrizione € 400,00 + IVA