

Proposta formativa con programma dettagliato del corso proposto

Titolo dell'iniziativa formativa

La comunicazione come strumento di lavoro nella gestione strategica dei sistemi di relazione

1° MODULO :

Docenti/Formatori

Prof. Gianluca Biggio- Prof. Luigi Di Gregorio

Metodologie didattiche: Lezione frontale, Discussione in piccoli gruppi e in plenaria

Esercitazioni, Questionari di autovalutazione;

Materiale didattico: slide, video, bibliografia

Orario: mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- Presentazione del corso e obiettivi formativi. Il quadro organizzativo e esigenze comunicative cliente/struttura
- La comunicazione proattiva (questionario e autovalutazione)
- Le competenze e le qualità comunicative del front- line (questionario/caso organizzativo)
- lavoro in sottogruppi
- Discussione e confronto con i comportamenti professionali (autorevolezza/leadership, auto controllo emotivo, analisi del quadro organizzativo, proattività).

2° MODULO:

Docenti/Formatori

Prof. Gianluca Biggio- Prof. Luigi Di Gregorio

Metodologie didattiche: Lezione frontale, Discussione in piccoli gruppi e in plenaria

Esercitazioni, Questionari di autovalutazione;

Materiale didattico: slide, video, bibliografia

Orario: mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- In che modo comunica il nostro corpo;
- L'ascolto come forma di comunicazione. Tecniche fondamentali per un ascolto attivo.

- Modalità di comunicazione. Riconoscere il proprio stile comunicativo.
- La comunicazione empatica. Dare e ricevere Feed back.
- La valutazione dei bisogni informativi: domanda indiretta e domanda implicita;
- Competenze relazionali e abilità nella gestione delle "relazioni difficili".
- La comunicazione interna ai gruppi di lavoro e il senso di appartenenza quale risorsa per migliorare la qualità de servizio.
- Elaborazione dei punti chiave e preparazione di un vademecum operatore (lavoro di gruppo e sistematizzazione in plenaria.

3° MODULO : La comunicazione applicata

Docenti/Formatori

Prof. Gianluca Biggio- Prof. Luigi Di Gregorio

Orario: mattina dalle ore 09.00 alle 13.00; pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 18.00

- Nozioni di problem solving organizzativo
- Diagnosi domanda
- Discussione
- 1°Role play e simulazione
- 2° Role pay e simulazione
- Discussioni e conclusioni e questionario finale