

**PERCORSO: SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE (COD. 550/01/19)**

- **Modulo A**      **SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**  
Gestire i fondamentali della comunicazione (4h)
- **Modulo B**      **SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**  
La comfort zone della comunicazione (4h)
- **Modulo C**      **SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**  
Gestire comunicazioni difficili (4h)
- **Modulo D**      **SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**  
Rimanere sul focus mentre si comunica (4h)

**RELATORI:** arch. Albertina Gatti e ing. Massimo Arattano

**SEDE:** Fondazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino in Via Giovanni Giolitti 1 (scala A - 4° piano)

**DATE:** 25, 31 gennaio e 7, 15 febbraio 2019 dalle ore 18.00 alle ore 22.00

**PROGRAMMA:**

**Modulo A**      **SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**  
*Gestire i fondamentali della comunicazione (4h)*

➤ **I fondamentali della comunicazione**

Benchè tutti comunichino ogni giorno, solo pochi si esercitano adeguatamente per migliorare le proprie capacità comunicative. Probabilmente sono ancor meno coloro che ne conoscono i principi fondamentali da rispettare per rendere efficaci le proprie comunicazioni.

Proprio come accade per molte attività umane, anche la comunicazione ha precise regole di condotta e precisi criteri da rispettare per gestirla al meglio. E' dunque possibile esercitarsi ed allenarsi a rispettare quelle regole e quei criteri, diventando esperti nel loro uso e molto più efficaci nelle proprie comunicazioni.

Potreste immaginare un tennista che non impari ad eseguire i fondamentali del suo sport e che non si alleni costantemente per mantenerli ad un buon livello? Non è differente per la comunicazione. E non sono solo i professionisti del settore - speaker televisivi o radiofonici, presentatori, attori, etc. - a doversi allenare per migliorare le proprie prestazioni comunicative. Dal momento che tutti comunichiamo ogni giorno, è utile a tutti saperlo fare bene. Di certo è utile al professionista, perché può trasformare la comunicazione in un vero e proprio strumento di lavoro, in grado di migliorare la resa di tutte le sue prestazioni professionali.

In questa prima lezione esploreremo i fondamentali della comunicazione, introducendo gli esercizi che serviranno ad allenarli.

## ➤ **I virus della comunicazione**

Una comunicazione gestita con fondamentali scadenti ha elevate probabilità di non essere recepita correttamente. In taluni casi può addirittura generare irritazione, lasciando l'amaro in bocca a chi vi prende parte.

Potremmo paragonare gli effetti generati dalla inosservanza o dalla cattiva gestione dei fondamentali della comunicazione agli effetti prodotti dai virus: le nostre comunicazioni ne possono risultare infettate. Chi possiede dei buoni fondamentali comunicativi, invece, non è soltanto in grado di comunicare meglio, ma è anche capace di migliorare la comunicazione dei suoi interlocutori. Per migliorare la propria comunicazione e liberarla dai virus è sufficiente allenare efficacemente i suoi fondamentali ed inizieremo a farlo in questa lezione.

## **Modulo B SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**

### ***La comfort zone della comunicazione (4h)***

## ➤ **Sapersi predisporre a comunicare**

Un'importante capacità da conquistare per comunicare efficacemente è quella di sentirsi a proprio agio e saper mettere a suo agio il proprio interlocutore. E' un'abilità che non passa inosservata e i veri comunicatori la possiedono invariabilmente. Come si conquista una tale capacità? Come si raggiunge la comfort zone della comunicazione?

In questa seconda lezione verranno illustrati gli elementi fondamentali per ottenerla. Verranno quindi fatti svolgere esercizi che consentiranno di esercitare l'uso di tali elementi. Al termine degli esercizi gli allievi sapranno come predisporre a comunicare per poter avere, sin dall'inizio, una comunicazione di successo.

## ➤ **Cosa può ostacolare la capacità di comunicare**

Recenti ricerche svolte dall'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del Consiglio Nazionale delle Ricerche, hanno per la prima volta dimostrato come sia possibile eliminare l'influenza dei ricordi spiacevoli sul nostro comportamento e sulle nostre reazioni agli eventi quotidiani.

La comunicazione è uno degli ambiti in cui tale influenza può risultare più forte. La nostra capacità di comunicare può infatti venire danneggiata da spiacevoli esperienze passate. È dunque importante saperlo e sapere come tale influenza possa essere eliminata. Durante questa lezione verranno illustrati gli effetti dei "ricordi non elaborati" scoperti da F. Shapiro (1989) e rivelati strumentalmente da M. Pagani (2014). Verrà quindi esaminata la "facoltà di rielaborazione dell'informazione" che noi tutti possediamo e come essa possa consentire di porre rimedio agli effetti di tali ricordi.

## **Modulo C SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**

### ***Gestire comunicazioni difficili (4h)***

## ➤ **Gestire comunicazioni difficili**

Non è sufficiente sapersi predisporre alla comunicazione. Benché sia fondamentale saper conquistare la propria comfort zone nel comunicare è altrettanto indispensabile riuscire a mantenere il proprio stato di comfort di fronte a qualsiasi possibile interferenza.

Sono molti gli elementi di disturbo o le interferenze che potrebbero far perdere efficacia alla nostra comunicazione. Saperli dunque affrontare è fondamentale per comunicare bene. Ci sono esercizi molto efficaci che consentono di farlo. Saranno proprio tali esercizi, ispirati ai fondamenti della exposure therapy, a costituire la base esperienziale di questo modulo.

➤ **Gestire una comunicazione alla volta**

Una comunicazione è spesso costituita da più comunicazioni contenute al suo interno. Ciascuna di esse va dunque gestita adeguatamente e singolarmente. Se non si sa di doverlo fare e come farlo è facile che l'intera comunicazione ne risenta e possa generare effetti indesiderati.

In questa lezione si scoprirà come gestire ogni comunicazione prima di passare alla successiva, grazie al concetto di feedback comunicativo. Si eseguiranno quindi degli esercizi pratici per migliorare le abilità degli allievi nel farlo. Conquistare questa buona abitudine potrà dare un inaspettato miglioramento alle proprie relazioni interpersonali, sia nella professione che nella vita di tutti i giorni.

**Modulo D SAPER COMUNICARE – ELEVARE LA QUALITA' E L'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE**

***Rimanere sul focus comunicando (4h)***

➤ **Come rimanere sul focus comunicando**

A volte capita, durante una comunicazione, di lasciarsi sviare dai nostri interlocutori. Quando ciò accade si rischia di non riuscire a portare a termine la comunicazione così come originariamente intesa, andando involontariamente alla deriva. Accade più spesso di quanto si potrebbe sospettare poiché sovente non se ne è neppure consapevoli.

Come si evita di essere sviati nelle proprie comunicazioni, dunque? Ancora una volta è una questione di conoscenza e allenamento. Occorre sapere cosa possa sviare una comunicazione, saper riconoscere quando accade e sapervi porre prontamente rimedio. È quanto ci eserciteremo a fare in questa lezione.

➤ **Guidare la comunicazione**

La comunicazione non è costituita da un flusso continuo in un'unica direzione. I nostri interlocutori spesso reagiscono o rispondono alle nostre comunicazioni. Per comunicare efficacemente è dunque necessario prendersi cura di quanto ci viene detto, rispondere quando è necessario e saper continuare il discorso originariamente intrapreso.

Ancora una volta si tratta di un'abilità da conoscere, apprendere ed esercitare.