

## Comunicazione Efficace: dall'istinto alla consapevolezza

A cura di Pamela Scheibel

### Obiettivi

1

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le basi teoriche e pratiche della comunicazione efficace, sviluppando consapevolezza, competenze relazionali e capacità espressive utili in ogni contesto della vita personale e professionale.

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di:

- comprendere i fondamentali della comunicazione e i principali fattori che ne influenzano l'efficacia
- riconoscere e superare barriere, distorsioni, automatismi e bias comunicativi
- utilizzare tecniche di ascolto, linguaggio positivo ed espressione autentica
- comunicare con maggiore chiarezza, sicurezza ed empatia
- esprimere bisogni, opinioni e limiti in modo assertivo, evitando passività e aggressività
- adattare il proprio stile comunicativo ai diversi canali, compreso quello digitale
- mantenere integrità e rispetto anche in situazioni delicate

Il corso alterna teoria e pratica, simulazioni ed esercitazioni con l'obiettivo di passare dalla comunicazione "istintiva" alla comunicazione consapevole, intenzionale e orientata alla relazione.

### A chi si rivolge

- **Professionisti, Consulenti e Collaboratori** che vogliono potenziare le proprie competenze comunicative e relazionali nei contesti lavorativi e digitali
- **Persone interessate ad accrescere la propria efficacia comunicativa**, gestendo con consapevolezza ed intenzione le relazioni, migliorando la capacità di ascolto, empatia ed assertività
- **Neolaureati, Neoassunti o Persone in riqualificazione professionale** alla ricerca di competenze trasversali applicabili in qualsiasi contesto

Il corso è ideale per chiunque voglia **costruire relazioni autentiche con consapevolezza ed intenzione.**

Il percorso è articolato in 4 moduli per un totale di 80h, di cui 40h teoriche e 40h pratiche. Ogni modulo integra esempi reali, checklist operative e casi studio, esercitazioni individuali e di gruppo, test e role-play guidati.

## Programma

---

### Modulo 1 – Fondamenti di Comunicazione

Durata: 20h (10h teoria, 10h pratica)

**Obiettivo:** Acquisire una comprensione solida e completa dei meccanismi alla base della comunicazione umana, riconoscendo le variabili cognitive, emotive e stilistiche che influenzano ogni scambio comunicativo. Il partecipante imparerà a individuare le principali distorsioni, le barriere e i propri automatismi, sviluppando consapevolezza e lucidità nei processi comunicativi quotidiani.

#### Contenuti:

- Principi e modelli della comunicazione
- Canali comunicativi: verbale, non verbale, para-verbale
- Dinamiche di scambio: una via vs due vie
- Azione, reazione e processi interpretativi
- Barriere e Distorsioni comunicative
- Intelligenza Emotiva: consapevolezza di sé, autoregolazione, empatia, motivazione, gestione delle relazioni
- Bias cognitivi nella Comunicazione: Effetto Halo, Framing, Conferma
- Differenze negli stili comunicativi

**Contenuti integrativi:** Dialoghi, Frasi Utili, Esempi e Checklist operativa

**Attività pratiche:** Simulazioni, Esercizi Individuali e di Gruppo, Test a risposta multipla **Output atteso:** consapevolezza dei propri automatismi comunicativi e delle variabili che condizionano ogni interazione.

---

### Modulo 2 – Comunicazione Assertiva & Etica

Durata: 24h (12h teoria, 12h pratica)

**Obiettivo:** Sviluppare la capacità di esprimere bisogni, limiti e richieste in maniera chiara, coerente e rispettosa. Il modulo guida i partecipanti a riconoscere stili comunicativi disfunzionali, adottare un comportamento assertivo stabile anche nella gestione delle lamentele e dei conflitti, riconoscere e difendersi da tecniche manipolative mantenendo integrità, equilibrio emotivo e rispetto reciproco.

## Contenuti:

- Stili comunicativi: Passivo, Aggressivo, Neutro, Manipolativo e Assertivo
- Tecniche assertive pratiche: IO-Messaggi, Disco Rotto, Banco di Nebbia
- Linguaggio Positivo e orientato alla soluzione
- Comunicazione Non Violenta (CNV)
- Come chiedere senza imporre
- Esprimere limiti e bisogni in modo chiaro e rispettoso
- Gestione delle lamentele e riconduzione
- Gestire i conflitti con rispetto reciproco
- Etica e integrità nella Comunicazione: riconoscere e neutralizzare tecniche manipolative rimanendo integri

**Contenuti integrativi:** Dialoghi, Frasi Utili, Esempi e Checklist operativa

**Attività pratiche:** Simulazioni, Esercizi Individuali e di Gruppo, Test a risposta multipla **Output atteso:** capacità di comunicare con fermezza, rispetto ed equilibrio emotivo. Difendere i propri confini senza aggressività. Evitare passività o manipolazioni

3

## Modulo 3 – Comunicazione Efficace

**Durata:** 16h (8h teoria, 8h pratica)

**Obiettivo:** Sviluppare la capacità di elaborare ed esprimere messaggi efficaci e orientati all'interlocutore, utilizzando strumenti concreti di ascolto, restituzione e gestione dell'attenzione. Il modulo mira ad allenare consapevolezza e a potenziare l'efficacia comunicativa in contesti personali e professionali, migliorando chiarezza, impatto e qualità dello scambio.

## Contenuti:

- Principi della Comunicazione Efficace
- Strategie di ascolto e tecniche di restituzione
- Domande Aperte e Figure Retoriche
- Silenzi e Feedback costruttivo
- Gestione dell'attenzione dell'interlocutore
- Public Speaking: strutturare il discorso, modulare voce e ritmo, gestire silenzi e attenzione del pubblico

**Contenuti integrativi:** Dialoghi, Frasi Utili, Esempi e Checklist operativa

**Attività pratiche:** Simulazioni, Esercizi Individuali e di Gruppo, Test a risposta multipla **Output atteso:** capacità di formulare messaggi chiari, orientati all'obiettivo e all'interlocutore. Gestire voce, struttura e presenza nelle situazioni di comunicazione pubblica

## Modulo 4 – Comunicazione Digitale

Durata: 20h (10h teoria, 10h pratica)

**Obiettivo:** Apprendere come comunicare in modo professionale, chiaro ed efficace nei contesti digitali, prevenendo fraintendimenti ed evitando rigidità o escalation. Il partecipante imparerà a gestire voce, tono, tempi, scrittura e presenza digitale mantenendo empatia e precisione.

### Contenuti:

- Principi della Comunicazione Digitale
- Adattare linguaggio, tono e registro ai canali virtuali
- Netiquette professionale e personale
- Fraintendimenti digitali e come prevenirli
- Gestione dei tempi, dei silenzi e delle attese
- Comunicazione scritta: chiarezza, sintesi, cortesia
- Comunicazione telefonica: voce, ritmo, pause, gestione emotiva

**Contenuti integrativi:** Dialoghi, Frasi Utili, Esempi e Checklist operativa

**Attività pratiche:** Simulazioni, Esercizi Individuali e di Gruppo, Test a risposta multipla  
**Output atteso:** comunicare online con chiarezza, sintesi ed empatia. Evitare fraintendimenti digitali e gestire tempi e silenzi. Utilizzare voce e scrittura in modo professionale ed efficace

4

### Conclusione

Il corso accompagna i partecipanti verso un'evoluzione concreta, passando dalla comunicazione istintiva alla comunicazione consapevole e quindi efficace, assertiva ed intenzionale.