



## Contesto

Le competenze trasversali o soft skills - complementari alle hard skills più facilmente identificabili e misurabili - sono tutte quelle capacità che raggruppano le qualità personali, l'atteggiamento e le competenze nel campo delle relazioni interpersonali.

Nella società moderna, dinamica, multiculturale e fortemente caratterizzata dalle tecnologie digitali dettate dalla *rivoluzione 4.0*, le soft skills rappresentano un essenziale tratto distintivo. La comunicazione interpersonale ha assunto un'importanza crescente nella gestione delle relazioni lavorative. L'assertività risulta l'elemento centrale delle abilità di comunicazione. Essere assertivi significa saper esprimere se stessi e far valere il proprio punto di vista rispettando le idee ed i diritti degli altri: l'assertività e la gestione dei conflitti rappresentano capacità in grado di fare la differenza nelle nuove organizzazioni. Il corso di formazione fornisce l'approccio e gli strumenti per acquisire e sviluppare tali capacità.

Sempre più figure professionali infatti, sono impegnate in attività in cui la **comunicazione** rappresenta leva di performance personale ed aziendale.

## Obiettivi

- Migliorare l'efficacia della propria comunicazione attraverso strumenti e tecniche trasferibili nel proprio contesto lavorativo
- Analizzare i legami fra comunicazione, gestione e organizzazione in azienda
- Acquisire le tecniche di informazione e gli stili di comunicazione più adatti ai differenti contesti
- Potenziare la capacità di ascoltare attivamente per comprendere e rispondere alle esigenze degli altri
- Saper gestire comunicazioni difficili e conflittuali

## Destinatari

Per la natura estremamente trasversale, il corso è rivolto a diverse aree e figure aziendali, in particolare a tutti coloro che intendano sviluppare le proprie performance e la propria capacità di comunicare in maniera efficace ed incisiva anche in contesti conflittuali e difficili

## Durata e luogo

Il corso si compone di 4 giornate formative e sarà così strutturato:

Il corso di formazione della durata di 12 ore si svolgerà in 4 moduli di 3 ore ciascuno, **lunedì 6 luglio e martedì 7 luglio; lunedì 13 luglio e martedì 14 luglio** a partire dalle ore 10.00 in video-conferenza con la piattaforma Zoom; il link con password sarà fornito a tutti gli iscritti con mail individuale.

Di seguito il programma dettagliato.



## Programma dettagliato

### Lunedì 6 luglio

10.00 – 13.00

- I principi basilari della comunicazione – **(Renato Votta)**
- Il feedback e l’ascolto attivo

*Pausa caffè*

- L’assertività: definizione e contesto - **(Renato Votta)**
- Self Assessment sul proprio livello di assertività

---

### Martedì 7 luglio

10.00 – 13.00

- Gli stili relazionali: assertivo, passivo, aggressivo e mediatore – **(Renato Votta)**
- Self Assessment sul proprio stile relazionale

*Pausa caffè*

- La comunicazione generativa come leva per accelerare ed elevare il livello di comunicazione interpersonale e performance individuale – **(Sandra Maragno)**
- Casi reali: colloqui di feedback, gestionali

---

### Lunedì 13 luglio

10.00 – 13.00

- La gestione dei conflitti inter-personali nel contesto lavorativo: definizione di conflitti – **(Renato Votta)**
  - *Tipologie di conflitti*
  - *Conflitti distruttivi e conflitti costruttivi*

*Pausa caffè*

- Stili di gestione dei conflitti – **(Renato Votta)**
- Self Assessment sul proprio stile di gestione dei conflitti

---

### Martedì 14 luglio

10.00 – 13.00

- Strategie di gestione dei conflitti nelle organizzazioni – **(Renato Votta)**
- La negoziazione come strumento di gestione dei conflitti

*Pausa caffè*

- Casi reali: analisi e debriefing discussione – **(Renato Votta)**
- Action Plan individuale per applicare le tecniche apprese sul lavoro – **(Sandra Maragno)**

## DOCENTI

**Dott.re Renato Votta - Consulente HR esperto nella metodologia dell’Empowerment e del Self Empowerment**

Responsabile di corsi di formazione in ambito di Comportamento Organizzativo per la Scuola Superiore di Economia e Finanza del Ministero dell’Economia tra cui: “Lavorare in gruppo”, “Negoziazione di base”, “Negoziazione avanzata”, “Spirito di iniziativa e autosviluppo”, “Problem Solving”, “Leadership e Managerialità”. | Formatore per la Libera Università del Mediterraneo Jean Monnet, nell’ambito del Master di I Livello MAHRM, curando il modulo di “Tecniche di Valutazione del Potenziale”. | Formatore per la VISH – Vesuvius International School of Hospitality curando per i master della scuola la docenza in lingua inglese dei moduli: “Human Resources Management” e “Leadership”. | Organizzatore di corsi di formazione per Talentform, società di formazione e consulenza. | Esperto nella cura di progetti focalizzati su: Sviluppo Manageriale, Counseling e Coaching individuale, Orientamento professionale, Mappatura e Bilancio delle Competenze, Team building, Valutazione e sviluppo delle Risorse Umane | Progettista di interventi di formazione di orientamento e ricollocazione professionale per disoccupati e per persone on the job in cerca di sviluppo o di ricollocazione professionale (bilanci di competenze, career counselling) | Responsabile Sviluppo.

---

**Dott.ssa Sandra Maragno CEO & Founder Selefor- Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni**

Iscr.ne Albo Psicologi Reg. Liguria n. 930. Head Hunter | Amministratrice e socia unica di Selefor srl, Agenzia del Lavoro e Agenzia Formativa | Head Hunting | Responsabile della gestione di complessi progetti di Reclutamento e Selezione per grandi aziende su tutto il territorio nazionale | Progettista di un Corso di Formazione per il Tribunale di Milano sul Tema della Comunicazione Interpersonale e Lavoro di Gruppo. | Progettista di un Corso di Formazione per il Gruppo Finmatica sul tema dell’ Empowerment Group. | Campania per i moduli di: “Organizzazione Aziendale dei Servizi”, “La Comunicazione e la Relazione di Gruppo”, “Attività di Socializzazione e Animazione”, “Raccolta dati, piani di intervento e piani di lavoro”. | RLS – Rappresentante dei Lavori per la Sicurezza – La Formazione Continua per lo sviluppo e le competitività aziendali – Docente per i moduli: “La Comunicazione”, “Ideazione e Progettazione”, “Bilancio Competenze, Interviste Preliminari e stesura profili”, “Commissione d’esami e certificazione delle competenze”. | Docente nell’ambito della Formazione Continua per le Imprese Cooperative – FonCoop – Progetto R11A160132 – “I Cantieri Navali del Cilento: Formazione per lo sviluppo” per i moduli: “La Comunicazione e il Problem Solving”, “Il Benessere Lavorativo”. | Tra le prime in Italia a proporre Master HR e ad accompagnare le aziende nell’affascinante sfida del passaggio all’approccio 4.0 | Esperta in processi di Empowerment | Politiche Attive del Lavoro | Privacy.

---