

Tutto diventa un po' diverso  
appena lo si dice a voce alta  
(Hermann Hesse)



COMUNICAZIONE EFFICACE





Impariamo a parlare fin piccoli e proseguiamo il nostro viaggio nel mondo delle interazioni umane, acquisendo modalità che ci convincono di saper comunicare efficacemente. Questa convinzione nasce anche dal fatto che alcuni di questi schemi di relazione sono stati acquisiti nel tempo, perché risultati per lo più di successo. E così andiamo avanti, fino a quando qualcuno o qualcosa sul nostro percorso non risponde come ci aspetteremmo con parole, gesti e intenzioni. La tentazione, sempre dietro l'angolo, è attribuire all'esterno "la colpa" di queste incomprensioni ma anche così la situazione non migliora. Anzi!

Quali sono i meccanismi inconsci che scaturiscono e non ci permettono di superare le situazioni cruciali di comunicazione? Cosa ci impedisce di dire la nostra o di dirlo senza urtare l'altro, o peggio ancora danneggiare noi stessi? Cosa possiamo fare di diverso per raggiungere efficacemente i nostri obiettivi, con minore sforzo e nel rispetto dei nostri interlocutori?

Il corso di comunicazione efficace cerca di fornire strumenti pratici e applicabili, nella vita lavorativa, in risposta a questi quesiti ed è adattabile alle esigenze specifiche delle persone coinvolte nel percorso, a partire da alcuni punti fondamentali, di seguito esposti.





## OBIETTIVI

- Conoscere e riconoscere i vari livelli della comunicazione
- Facilitare la relazione con l'interlocutore, minimizzando distorsioni e dispersioni, nel rispetto proprio e dell'altro
- Sperimentare comportamenti e tecniche funzionali al superamento dei conflitti
- Comprendere e allenare processi comunicativi, adeguati al contesto specifico, che sviluppino la propria assertività

## CONTENUTI

- Parlare VS Comunicare: la differenza che fa la differenza
- Il processo di comunicazione
- Canali comunicativi e coerenza reciproca
- Fatti VS Opinioni: distinguere per contestualizzare
- Ascolto attivo e domande potenti
- Dare e ricevere feedback
- Contrasto VS Conflitto
- Gestione efficace del conflitto

## A CHI È RIVOLTO

Il corso è rivolto ai professionisti che vogliono acquisire nuovi strumenti e migliorare gli effetti della propria comunicazione all'interno del contesto organizzativo di riferimento e alle aziende che intendano fornire un momento di apprendimento di gruppo, o individuale, alle proprie risorse umane, per potenziare le loro conoscenze e competenze.





**COMUNICAZIONE  
EFFICACE**



**PUBLIC  
SPEAKING**



**GESTIONE DEL  
CAMBIAMENTO**



**PROBLEM  
SOLVING**



**LEADERSHIP E  
CONSAPEVOLEZZA  
DI RUOLO**



**TEAM  
WORK**



**CUSTOMER  
CARE**



**FORMAZIONE  
FORMATORI**





SOFT SKILL – COMPETENZE TRASVERSALI



## COSA SONO LE COMPETENZE TRASVERSALI?

Le **competenze trasversali**, o "**soft skill**", sono una serie di capacità relazionali e comportamentali che ognuno di noi possiede e che si attivano, per lo più inconsapevolmente, nel momento in cui ci troviamo a interagire con richieste dell'ambiente esterno. Possono essere considerate l'effetto di una serie di comportamenti ed esperienze di successo reiterate nel tempo, non solo professionali, che derivano in parte dal **contesto socio-culturale** di appartenenza. A livello lavorativo si distinguono dalle **competenze tecniche**, o "**hard skill**", specifiche del ruolo che ricopriamo in azienda e/o del settore di riferimento, ma entrambe sono fortemente legate una all'altra. Se "**sapere e saper fare**" appartengono al mondo delle hard skill, e sono fondamentali per eseguire le operazioni pratiche di tutti i giorni, "**saper essere**" abbraccia la dimensione delle soft skill e funge da sostegno nel veicolare i nostri pensieri, comunicazioni ed azioni in modo efficace ed efficiente.

*"Le competenze trasversali sono poco rispettate ma è da loro che dipende il tuo successo o fallimento professionale." (Peggy Klaus)*



## PERCHÉ LE COMPETENZE TRASVERSALI SONO FONDAMENTALI PER LA CRESCITA PROFESSIONALE?

Le aziende sono fatte di persone e le persone hanno visioni proprie di **se stessi, degli altri e del mondo circostante**, che può portarli ad attribuire significati diversi agli eventi esterni e magari contrastanti con l'interpretazione dell'interlocutore di riferimento. In questo senso, contrasti e conflitti sono sempre dietro l'angolo, pronti a scattare e creare difficoltà ai professionisti all'interno di un sistema lavorativo.

Non basta, infatti, conoscere perfettamente un argomento tecnico o saper eseguire compiti complessi in maniera eccellente: la relazione con l'altro fa da costante bilanciante e influenza l'operatività e la soddisfazione del professionista, nonché dell'organizzazione nel suo insieme.

Esplorare e rafforzare le proprie competenze trasversali è dunque fondamentale in ambito professionale per convertire un apprendimento in comportamento; ci permette di ampliare la nostra visione, acquisendo nuovi strumenti a rinforzo delle conoscenze in nostro possesso e competenze specifiche, permettendoci di indirizzare gli obiettivi che ci poniamo in maniera funzionale e nel rispetto di quelli altrui, che si tratti di colleghi, responsabili e, non ultimi, clienti.

*"La tentazione, se l'unica cosa che hai è un martello, è di trattare tutti i problemi come se fossero chiodi." (Abraham Harold Maslow)*

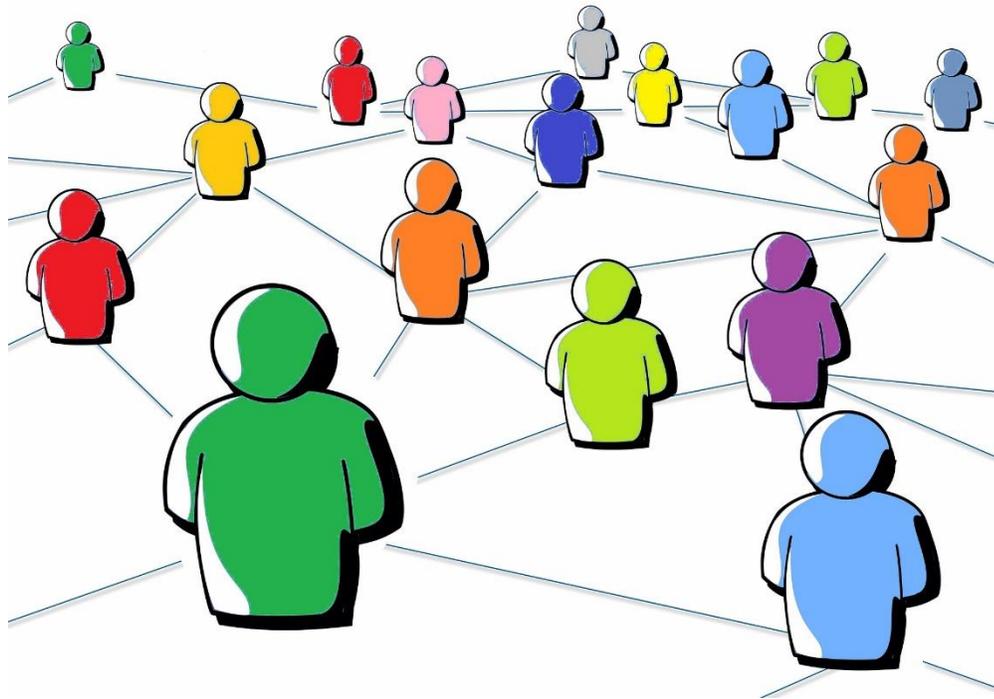


I corsi che propongo sono rivolti a **professionisti e aziende** che abbiano desiderio di formarsi e approfondire specifiche competenze trasversali, progettate ed erogate in base alle proprie esigenze, dettate dal contesto o dal momento che si trovano a vivere.

I corsi possono svolgersi in presenza, presso la sede aziendale di riferimento, o a distanza, attraverso piattaforme online dedicate. I contenuti possono essere erogati sia in lingua italiana che in lingua inglese.

*"Ogni lungo viaggio inizia con un primo passo." (Lao Tse)*





MYLIA brand di Adecco Group

GRUPPO SODALIS

DEBORAH GROUP

BIONIKE by ICIM INTERNATIONAL

DISCLOSE

ETASS

SW ITALY

ENERGHEIA





# Alessandra Gentile

Soft Skill Trainer & Professional Counselor

---

+39.366.9626481

[info@alessandragentile.it](mailto:info@alessandragentile.it)

[www.alessandragentile.it](http://www.alessandragentile.it)



Professionista operante ai sensi della Legge n.4 del 14 gennaio 2013,  
pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 26/01/2013.