

CORSO PREPOSTI modulo 4 comunicazione

D.lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni 17/04/2025

Schema generale del corso

Modulo 4 – Comunicazione e informazione

- ✓ Tecniche e strumenti di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori, in particolare neoassunti, somministrati, stranieri

Schema generale del corso

Modulo 4 – Comunicazione e informazione

Tecniche e strumenti di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori, in particolare neoassunti, somministrati, stranieri

Comunicazione, formazione e consultazione

Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo

La consapevolezza del ruolo

Le competenze

Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo

IL RUOLO implica responsabilità e relazioni in funzione di obiettivi e presume competenze polivalenti/multifunzionali che possono essere sviluppate e potenziate

Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo



Quali sono gli obiettivi del preposto nella gestione della giornata lavorativa?

Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo

IL RUOLO del preposto: obiettivi

Promozione di comportamenti coerenti con il sistema di sicurezza aziendale

+

Diffusione di una cultura aziendale orientata al miglioramento

Tecniche di comunicazione

La comunicazione

5

I cinque assiomi della comunicazione

Ascoltare e comunicare

Principi della comunicazione

Non si può non comunicare

Ogni comunicazione ha un aspetto di *contenuto* e un aspetto di *relazione*

La qualità di una relazione dipende dalla punteggiatura (rapporto causa/effetto) delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti

Si comunica sia sul piano *numerico* (rappresentazione attraverso un codice linguistico) che sul piano *analogico* (comunicazione non verbale)

Tutti gli scambi comunicativi sono *simmetrici* o *complementari* a seconda che siano basati sulla somiglianza o sulla differenza

Principi della comunicazione



Non esistono mappe giuste o sbagliate:
ci sono mappe più o meno adeguate
per affrontare la realtà

Principi della comunicazione

Qualche definizione:

Fonte di trasmissione: chi comunica

Messaggio: oggetto della comunicazione

Veicolo di trasmissione: mezzo usato per comunicare

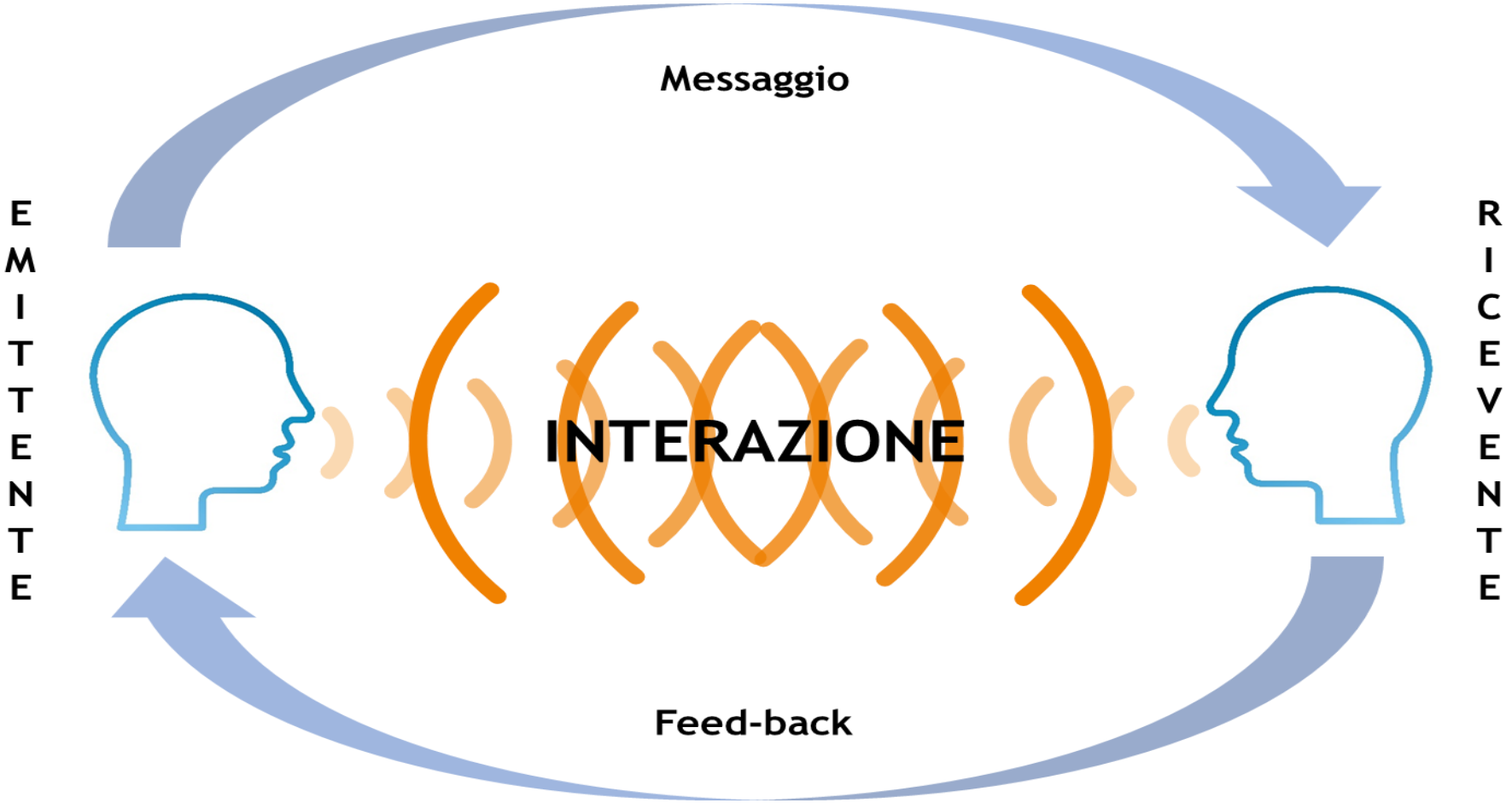
Canale: strada attraverso cui passa la comunicazione

Strumento di ricezione: mezzo con il quale si raccoglie il messaggio

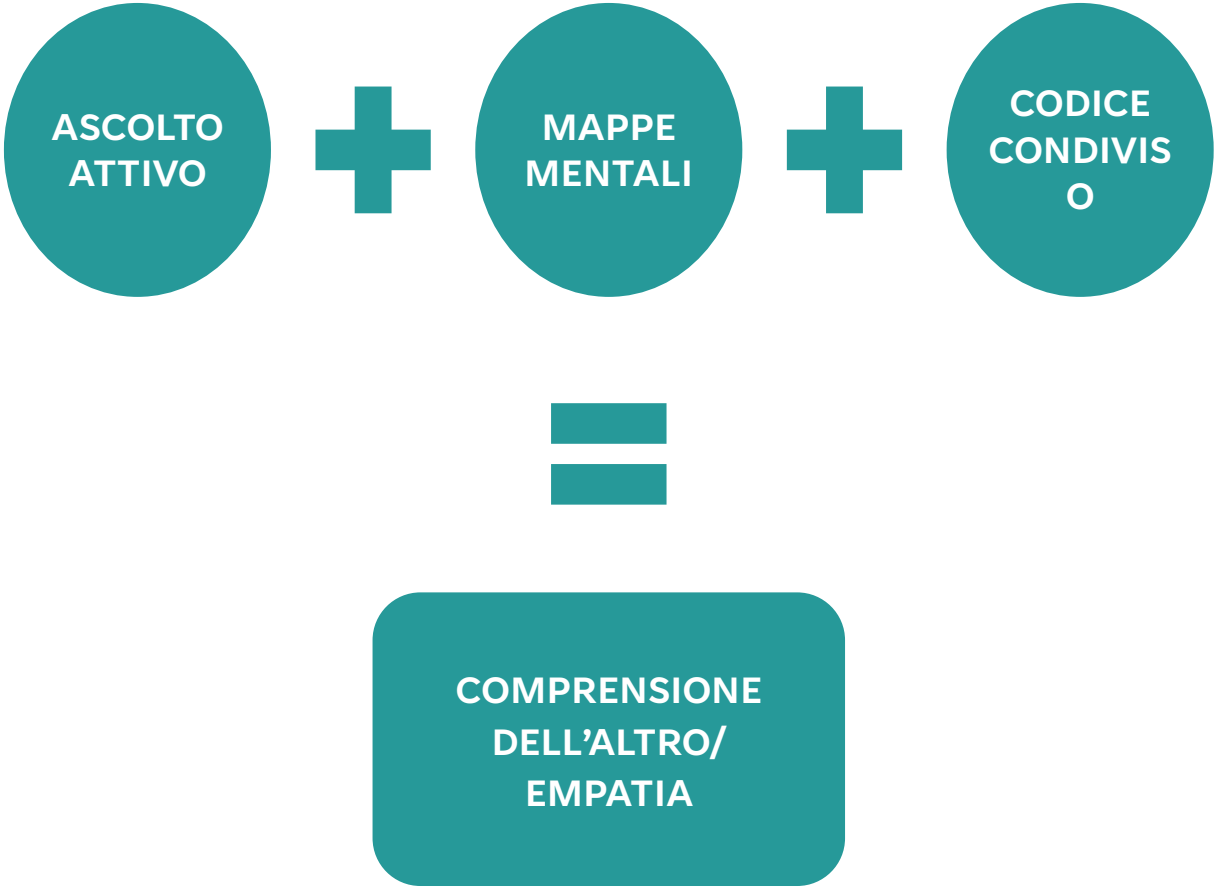
Destinatario: persona alla quale indirizziamo il messaggio

Interferenza: tutto ciò che ostacola la trasmissione e la ricezione di un messaggio

Codifica e decodifica



Codifica e decodifica



Il feedback

È la risposta del destinatario a quanto comunicato dall'emittente del messaggio

È lo specchio dell'efficacia della comunicazione e implica circuiti di retroazione

Stili comunicativi

AGGRESSIVITÀ
IO SONO OK, TU NON SEI OK
IO UP - TU DOWN





PASSIVITÀ
IO NON SONO OK, TU SEI OK
IO DOWN - TU UP

ASSERTIVITÀ
IO SONO OK, TU SEI OK
IO UP - TU UP



Le componenti dell'assertività

ASCOLTO

Attenzione dedicata all'altro

Sforzo di comprendere bene e ammettere la sua posizione, anche se molto differente dalla vostra

ESPRESSIONE

Sforzo per riuscire a spiegare all'altro, chiunque esso sia, la vostra posizione e fargliela egualmente ammettere e rispettare

Tecniche di comunicazione

La **comunicazione** è lo strumento attraverso cui ***creiamo, manteniamo e sviluppiamo le relazioni interpersonali***

> ***Un tempo, neppure troppo lontano, si diceva comunicare con … mentre oggi si dice semplicemente e con stupefacente disinvoltura comunicare a … e non sembra sia necessario attendersi risposta***
>
> ***Franco Ferrarotti***

Tecniche di comunicazione



Tecniche di comunicazione

BARRIERE ALL'ASCOLTO

I pregiudizi	I ricordi	I valori	Gli interessi
I sentimenti	Le ipotesi	Le convinzioni	Gli atteggiamenti
	Esperienze passate	Le aspettative	

Tecniche di comunicazione

Ascolto empatico

EMPATIA è ascoltare con gli occhi e con il "cuore" oltre che con l'orecchio, proprio per capire sentimenti e stati d'animo che non si possono esprimere a parole



Tecniche di comunicazione

In situazioni di interdipendenza, l'idea di "ragione" e "torto" o di "vincenti" e "perdenti" non è applicabile.

Le situazioni interdipendenti comportano TERZE ALTERNATIVE e vittorie condivise. Posizioni del tutto nuove che le persone creano insieme. Questo è quello che cerchiamo, quando siamo disponibili ad essere influenzati.

CERCARE PRIMA DI CAPIRE, CI FA AGIRE DA UNA POSIZIONE DI CONOSCENZA, PIUTTOSTO CHE DI IGNORANZA

La maggior parte delle persone non ascolta veramente o non presta attenzione al nostro messaggio finché non si convince che abbiamo sentito e apprezzato il suo.

> ***Abbiamo 2 orecchie ed 1 sola bocca perché dobbiamo ascoltare 2 volte più di quanto parliamo***
>
> ***Zenone***

Tecniche di comunicazione

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

Riduce le conseguenze negative prodotte da una situazione critica

Aumenta i vantaggi di una situazione favorevole

- Finalizzata
- Consapevole
- Contestualizzata
- Crea integrazione a livello della relazione
- Evita conflitti inutili

Competenze relazionali e consapevolezza del ruolo

- EFFICACIA INTERPERSONALE
- GESTIONE DEI GRUPPI E DELLE RIUNIONI
- PARLARE IN PUBBLICO
- PERSUASIONE
- NEGOZIAZIONE
- GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
- LEADERSHIP

Lavoro di gruppo e gestione dei conflitti

Lavoro di gruppo

La gestione dei conflitti

Lavoro di gruppo

Il **lavoro di gruppo** è l'espressione dell'azione complessa propria del gruppo di lavoro.

Il lavoro di gruppo comprende:

La **pianificazione** del compito

Lo **svolgimento** del compito

La **gestione** delle relazioni



Non è quindi la semplice esecuzione di un mandato organizzativo

Gestione dei conflitti

DIFFICILE	RISOLUZIONE DEL CONFLITTO	FACILE
Questioni di principio	Oggetto del conflitto	Problemi concreti
Grandi	Interessi in gioco	Piccoli
A somma zero	Gioco negoziale	A somma positiva
Singola transazione	Continuità di interazione	Relazione a lungo termine
Divisa o debole	Leadership	Coesa e forte
Di parte	Terze parti	Neutrali e fidate
Sbilanciato e parziale	Percezione dell'andamento del conflitto	Equilibrato

Gestione dei conflitti

1. Presentare il problema senza biasimo, o riprovazione
2. Sentire il punto di vista dell'altro ed ascoltarlo realmente in modo da comprendere appieno le sue necessità
3. Esporre chiaramente il proprio punto di vista ed assicurarsi che l'altro abbia capito
4. Chiarire e definire la questione tenendo conto delle esigenze di entrambi
5. Sviluppare insieme un obiettivo o una condizione su cui entrambi potete concordare
6. Soluzioni possibili ed alternative
7. Scegliere la soluzione che ha la maggior possibilità di rispondere alle esigenze di entrambi
8. Ideare un piano d'azione realistico e determinare chi farà che cosa quando, dove e come
9. Attuare il piano
10. Valutare l'esito della soluzione in base all'obiettivo comune

A.S.Q. Modena Formazione Srl
Sede legale: Via Malavolti n° 33/A
41122 - Modena
Tel. 059 2551132 info@asqcna.it

info@asqcna.it

www.asqcna.it