

Agenda prima giornata

Orario	Attività	Descrizione
9.00 – 9.30	Apertura dei lavori	• Benvenuto: Presentazione del docente, del programma e degli obiettivi del corso • Giro di tavolo dei partecipanti e raccolta delle aspettative
9.30 – 10.30	Ice braking; Albero genealogico	• Il riscaldamento, per toccare con mano le difficoltà della comunicazione
10.30 – 10.45		Coffee Break
10.45 – 11.30	Principi della comunicazione interpersonale	• Gli assiomi della pragmatica della comunicazione • La prossemica e la sua relazione con la gestione dell'aggressività
11.30 – 12.15	<i>Autodiagnostico individuale</i>	• Il mio stile di comunicazione • Debriefing e razionalizzazione dell'esperienza realizzata
12.15 – 13.00	Il quadrato della comunicazione	• In ogni messaggio sono presenti quattro elementi comunicativi, riconoscerli consente sia di modulare la comunicazione che gestire eventuali messaggi critici.
13.00 - 14.00		Pausa pranzo
14.00 – 14.45	<i>Role playing: una comunicazione così così</i>	• Dalla codifica alla decodifica del messaggio cosa avviene? • Debriefing e razionalizzazione dell'esperienza realizzata
14:45 – 15:30	Le cause di incomprensione	• Mail fra colleghi, clienti-fornitori, cittadini, amici: le principali differenze • Il contesto ed i tempi di risposta
15.30- 15.45		Coffee Break
15.45 – 16.45	Le trappole relazionali	• Profezia che si autoavvera, primo impatto, selezione cognitiva e comportamentale • Disconferma e sue declinazioni, crediti e debiti
16.45 – 17.00	Chiusura dei lavori	• Raccolta dei feedback sulla prima giornata

Agenda seconda giornata

Orario	Attività	Descrizione
9.00 – 9.30	Apertura dei lavori	• Ripresa dei temi trattati nella giornata precedente • Approfondimento su richiesta dei partecipanti
9.30 – 10.30	Il conflitto fra opportunità e rischi	• Prepararsi al conflitto • La gestione del dopo conflitto
10.30 – 10.45		Coffee Break
10.45 – 11.30	Differenza fra contrasto e conflitto	• Che differenza fra contrasto e conflitto • La relazione con gli assiomi della pragmatica della comunicazione • La comunicazione assertiva
11.30 – 12.15	<i>Autodiagnostico individuale</i>	• Il no assertivo • Debriefing e razionalizzazione dell'esperienza realizzata
12.15 – 13.00	Tecniche e strategie di gestione del conflitto	• Metacomunicazione e disarmo unilaterale • La mediazione, la ristrutturazione la creatività
13.00 - 14.00		Pausa pranzo
14.00 – 14.45	<i>Esercitazione in sottogruppo:</i>	• Il dilemma del prigioniero • Debriefing e razionalizzazione dell'esperienza vissuta
14.45 – 15:30	Tecniche e strategie negoziali	• La fasi del processo di negoziazione • Il negoziato di interesse vs il negoziato di posizione
15.30- 15.45		Coffee Break
15.45 – 16.30	<i>Esercitazione individuale e in sottogruppo: Analisi di un caso</i>	• Come iniziare? • Debriefing e razionalizzazione dell'esperienza vissuta
16.30 – 17.00	Chiusura dei lavori	• Raccolta dei feedback e chiusura del corso