



## CENTRO RICERCHE E STUDI DIREZIONALI – PALERMO

ATTIVITA' FORMATIVE PER IL PERSONALE DEL SETTORE PUBBLICO, PARAPUBBLICO E PRIVATO

(ex Art. 14, lett. B, L.R. 27/91 modificato ed integrato dalla L. R. 25-5-1995, n. 47)

ANNO 2012

### CORSO PM 2

## COMUNICAZIONE E NEGOZIAZIONE NELLE RELAZIONI PROFESSIONALI

18 E 20 SETTEMBRE 2012

**Durata:** 2 giornate da 7 ore

**Orario:** 9,00-17,00 (pausa pranzo di un'ora)

**Destinatari:** Dirigenti e Funzionari Direttivi della Regione; Dirigenti e Funzionari degli Enti Locali; Dirigenti, Funzionari e Quadri del settore pubblico parapubblico e privato operanti sul territorio regionale.

**Obiettivi:** Negoziare non è un modo per vincere o perdere, ma affinché il negozio abbia successo si richiede la conoscenza di come la pensano gli altri e quindi sono richiesti il rispetto e la comprensione dei loro punti di vista. Negoziare riguarda la materia della comunicazione, ma non è un puro e semplice invio di un messaggio perché ne comprende l'elaborazione. La comunicazione è lo strumento attraverso cui si svolge la negoziazione e quindi una cattiva comunicazione può vanificare la buona riuscita di una trattativa.

Il percorso formativo approfondisce le principali tecniche e modelli finalizzati ad una corretta ed efficace comunicazione e negoziazione.

I partecipanti potranno sviluppare la consapevolezza del proprio stile di comunicazione e migliorare la capacità di ridurre e prevenire il rischio di conflitti nelle relazioni interpersonali.

**Metodologie:** Il corso avrà un approccio teorico-pratico costituito da lezioni frontali, dibattiti confronti in aula ed esame di casi, esercitazioni con forti contenuti pratici che coinvolgono attivamente i discenti, favorendo l'automotivazione, la concettualizzazione/modellizzazione e lo sviluppo delle capacità di problem solving.

**Docenti:** Esperto consulente di marketing e comunicazione

**Test d'ingresso:** Nel primo giorno di Corso si procederà ad una rilevazione delle competenze pregresse, attraverso la somministrazione di un questionario specificamente strutturato.

**Verifica:** Nell'ultima giornata, oltre al consueto questionario sul gradimento del Corso, sarà somministrato un questionario finale opportunamente predisposto per accertare l'avvenuto accrescimento delle conoscenze professionali dei partecipanti in relazione agli argomenti trattati.

### Martedì 18 settembre 2012 - Prima giornata - Dott.ssa Elena Saviano

#### **TEST DI INGRESSO**

- La comunicazione ed i quattro principi fondamentali
- Tecniche e benefici della comunicazione efficace
- Esercizi per migliorare l'ascolto
- Le categorie della comunicazione
- L'RHR: il valore della competenza
- Lo skill-rule-knowledge (SRK) di Rasmussen nella classificazione comportamentale

### Giovedì 20 settembre 2012 – Seconda giornata - Dott.ssa Elena Saviano

- Sviluppo e conoscenza nel profilo relazionale
- Punti forti e punti deboli nelle relazioni interpersonali
- Il coaching e la crescita personale
- La comunicazione autentica secondo Carl Rogers
- L'interlocutore e la gestione del profilo personale
- Role Playing finale : costruzione di "autocasi" tratti dalla propria esperienza lavorativa

#### **TEST DI VERIFICA FINALE**