

# Education Care

TAKING CARE OF PEOPLE



## INTELLIGENZA COMUNICATIVA: USARE LE PAROLE PER COSTRUIRE RELAZIONI PROFESSIONALI DI VALORE



Scuola Internazionale  
**Etica&Sicurezza**  
Milano - L'Aquila



ICMQ



CERSA

## Finalità del corso

Il linguaggio è una forma straordinariamente complessa di comunicazione, frutto di millenni di evoluzione. Durante la crescita, acquisiamo le abilità linguistiche in modo naturale e inconsapevole, ponendo spesso poca attenzione all'impatto che le parole – la via preferenziale di connessione con gli altri - possono avere sulle nostre relazioni, personali e professionali. Qualunque sia il contenuto e l'obiettivo del messaggio, una comunicazione "impulsiva e superficiale" rischia di minare il rapporto di fiducia e l'apertura con il nostro interlocutore, creando un spaccatura via via più difficile da sanare. Inoltre, proprio relazioni interpersonali disfunzionali e conflittuali sono un potenziale fattore di stress che concorre ad accrescere il malessere psicofisico.

Saper padroneggiare il processo comunicativo, identificare gli stili comunicativi propri e dell'altro, così come saper ascoltare in modo attivo ponendo le giuste domande, sono alcune delle strategie chiave per rafforzare la nostra assertività ed essere più persuasivi, migliorando significativamente la nostra capacità di mediare i potenziali conflitti e creare spazi di opportunità.

Lo scopo di questo corso è fornire ai professionisti strumenti pratici e spunti applicativi per sviluppare la propria «Intelligenza Comunicativa» nell'interfacciarsi con un collega, un cliente, un collaboratore o un superiore. Un uso più consapevole e costruttivo del linguaggio e della comunicazione nelle varie circostanze quotidiane, è un'abilità fondamentale per avere maggiore successo nel lavoro e nelle relazioni, promuovendo la fiducia, l'empatia e il benessere tra tutti gli attori in gioco.

## Contenuti Principali

- Stili e modelli comunicativi
- Ascolto attivo: farsi sentire, farsi ascoltare, farsi capire
- Gestione dei conflitti e delle obiezioni
- Comunicazione non-violenta secondo il modello di M. Rosenberg

## Destinatari

Questa sessione formativa speciale è rivolta a tutti i professionisti, siano essi lavoratori autonomi o dipendenti. Il corso è particolarmente indicato per periti assicurativi, professionisti di security e safety, RSPP e ASPP, HR, manager e dirigenti, e, in generale, chi desidera migliorare le proprie abilità e competenze comunicative professionali.

## Durata del corso e crediti

Il corso ha la durata di **8 ore** e consente di conseguire **8 crediti formativi** ai fini del mantenimento della certificazione delle figure professionali certificate; propedeutico alla individuazione della durata e dei contenuti minimi dei percorsi formativi per i responsabili e gli addetti dei servizi di prevenzione e protezione, ai sensi dell'articolo 32 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. I Responsabili e gli Addetti SPP riceveranno, inoltre, un attestato di frequenza al Corso di Aggiornamento, con relativa durata, da Agenzia formativa accreditata, valido ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i..

## Metodologia

Il corso sarà erogato tramite **piattaforma e-learning** che permetterà lo scambio interattivo tra i partecipanti e i docenti coinvolti, favorendo lo scambio di idee, opinioni ed esperienze.

*Per partecipare ai **corsi FAD** non occorrono particolari strumenti: è sufficiente una buona connessione ad internet ed un PC dotato di videocamera; la piattaforma interattiva per la gestione delle lezioni, **GoToMeeting, Zoom, Meet** e sarà comunicata successivamente e messa a disposizione da ICMQ. Una volta iscritti, riceverete una mail/calendar con il link per la connessione e l'orario. A questo punto, basterà cliccare sul link indicato, scaricare l'applicazione per accedere alla piattaforma e quindi al vostro corso. Materiale didattico fornito in formato elettronico.*

## Attestato

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza. Con una frequenza di almeno il 95% del Corso e il superamento del test finale con un punteggio pari o superiore al 60% di risposte corrette verrà rilasciato l'attestato di partecipazione.



## Programma

9.00 – 9.15	Presentazione e introduzione del corso
9.15 – 10.45	Stili e modelli comunicativi, persuasività e assertività
10.45 – 11.00	Coffee break
11.00 – 12.30	Ascolto attivo: farsi sentire, farsi ascoltare, farsi capire
12.30 – 13.30	Pausa pranzo
13.30 – 16.30	Conflitti, contestazioni e obiezioni: il modello di Comunicazione Non-Violenta per gestire le criticità e ridurre lo stress.
16.30 – 17.30	Esercitazioni
17:30 – 18:00	Conclusioni e test



## Docenti

### Paola GUERRA

Fondatrice di Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano - L'Aquila, Presidente di Asis International Chapter Italy, da 30 anni svolge attività di ricerca, formazione e consulenza sui temi di Corporate Security & Safety, su Risk & Crisis Management, Travel Risk Management, Etica & Compliance. Dal 1992 al 2008 ha svolto attività di ricerca e docenza presso SPACE Università Bocconi. Dopo l'esperienza nella gestione del terremoto a L'Aquila, nel 2009, inizia ad approfondire lo studio dei temi legati alla psicologia cognitiva, dell'emergenza e del benessere, un percorso che la porta a conseguire la laurea in Psicologia Cognitiva Applicata all'Università degli Studi di Padova.

Negli ultimi anni si **dedica con forza a sviluppare le divisioni di consulenza e formazione** dedicate al People & Business Care, coordinando numerosi progetti di consulenza, formazione e sensibilizzazione, nonché di supporto operativo alle persone e alle aziende per fronteggiare al meglio le emergenze e gli eventi avversi.

### Lara PELAGOTTI

Psicologa e psicoterapeuta.

Specializzata in psicologia dell'emergenza e psico-traumatologia, attraverso formazioni per il trattamento del trauma (EMDR, Sensorimotorio, ACT for Trauma). Nasce come psicoterapeuta umanista e successivamente si forma in tecniche cognitive di terza generazione di approccio ACT e Self Compassion. Fa parte di Psicologi per i popoli Toscana, ente che si occupa di offrire supporto in caso di eventi emergenziali.

### Luca SARTORI

Consulente per lo sviluppo e il benessere nei contesti organizzativi. Formatosi prima in Italia, Regno Unito, Spagna, Danimarca come Executive Coach, consegue poi la laurea in Psicologia Cognitiva Applicata presso l'Università degli Studi di Padova. Dal 2021 lavora in sinergia con Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano – L'Aquila con l'obiettivo di promuovere la sicurezza delle persone integrando gli aspetti psicologici individuali con quelli organizzativi. Svolge inoltre attività di consulenza e formazione sui temi della comunicazione e della leadership per team e aziende nazionali e internazionali.

**Iscrizioni ed informazioni:** [corsi@scuolaeticaesicurezza.eu](mailto:corsi@scuolaeticaesicurezza.eu) - +39 02 87178528



CERSA S.r.l. – Organismo di certificazione riconosce crediti formativi per seminari, convegni e conferenze promossi da Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano - L'Aquila in base a quanto previsto dagli schemi di certificazione di riferimento, ai fini del mantenimento e rinnovo della certificazione delle figure professionali certificate.