



# STRUMENTI DI ASCOLTO ATTIVO E DI COMUNICAZIONE EFFICACE PER LA COLLABORAZIONE INTERNA E INTERFUNZIONALE

*Una parte significativa delle difficoltà nei contesti aziendali nasce da incomprensioni comunicative.*

153

L'ascolto attivo rappresenta una delle competenze determinanti per chi desidera costruire relazioni efficaci e potenziare la collaborazione interfunzionale.

Saper ascoltare davvero, e non semplicemente "sentire", significa cogliere il senso profondo dei messaggi, riconoscere le proprie emozioni e quelle dell'interlocutore per rispondere in modo costruttivo. È una competenza soft fondamentale che consente di prevenire conflitti, accrescere la fiducia reciproca, migliorare la produttività dei team e lavorare in un clima di serenità e di condivisione.

Attraverso un approccio esperienziale e interattivo, il corso accompagna i partecipanti in un percorso di sviluppo delle proprie capacità comunicative e relazionali, fornendo strumenti pratici per esercitare empatia, assertività e consapevolezza comunicativa.

Simulazioni, esercitazioni e casi reali consentiranno di mettere velocemente in pratica i concetti appresi, favorendo il trasferimento delle competenze nella quotidianità professionale.

Ascoltare in modo attivo non è un dono innato, ma una competenza che si acquisisce con metodo, esperienza e allenamento costante. È un'abilità trasversale soft, indispensabile per chiunque, in azienda, desideri migliorare la qualità delle relazioni, della cooperazione e delle decisioni.

## OBIETTIVI

- ✓ Fornire strumenti pratici per sviluppare l'ascolto attivo come competenza chiave nella comunicazione interpersonale e interfunzionale.
- ✓ Migliorare la qualità della comunicazione interna e delle relazioni professionali, favorendo collaborazione e fiducia reciproca.
- ✓ Riconoscere e gestire le barriere comunicative e i bias percettivi che ostacolano la comprensione reciproca.
- ✓ Accrescere la consapevolezza emotiva e l'empatia nella relazione con colleghi, collaboratori e manager.
- ✓ Apprendere tecniche efficaci di domanda e feedback per favorire chiarezza, allineamento e dialogo costruttivo.

## DESTINATARI

- **Risorse operative, Buyer Junior e Senior**, risorse attive in ambito Logistica e Supply Chain, risorse dei dipartimenti Administration, Project Management e Team Leader che desiderano potenziare le proprie capacità comunicative
- **Collaboratori che operano in team cross-funzionali** o in contatto con stakeholder interni/esterni
- **Chiunque voglia migliorare la propria efficacia comunicativa** e la qualità delle relazioni professionali

## AGENDA

### MODULO I - 8 ore

#### 1. Introduzione all'ascolto attivo:

- a) Differenza tra ascoltare e sentire
- b) Le componenti dell'ascolto attivo: attenzione, comprensione, risposta...le 7 A dell'Ascolto Attivo
- c) Il ruolo dell'ascolto nella comunicazione interna

#### 2. Le barriere alla comunicazione efficace

- a) Pregiudizi, filtri e distorsioni percettive
- b) L'impatto dell'emotività sull'ascolto
- c) I principali errori comunicativi

#### 3. Le basi della comunicazione empatica

- a) La sospensione del giudizio e la presenza mentale
- b) Il linguaggio del corpo e la coerenza comunicativa
- c) Le tecniche di riformulazione e parafrasi

**ESERCITAZIONE** -- Analisi di un caso aziendale: individuare barriere comunicative e alternative efficaci

### MODULO II - 8 ore

#### 1. Strumenti pratici per l'ascolto attivo

- a) Tecniche di domanda: aperta, chiusa, esplorativa
- b) La riformulazione come strumento di comprensione e verifica
- c) Il feedback costruttivo

#### 2. Ascolto e leadership

- a) L'ascolto come leva di motivazione e inclusione
- b) Comunicare in modo assertivo e non difensivo
- c) L'ascolto nelle situazioni di conflitto

#### 3. Costruire una cultura dell'ascolto in azienda

- a) Le buone pratiche organizzative per favorire la comunicazione circolare
- b) L'ascolto nelle riunioni e nel feedback
- c) Dal "parlare per essere capiti" all'"ascoltare per capire"

**ESERCITAZIONE** - Role play basati su ascolto attivo



#### DURATA

16 ore  
2 giornate da 8 ore



#### EROGAZIONE

**In doppia opzione:** erogazione sia in presenza sia on-line, il partecipante potrà prendere parte alla lezione presso il nostro centro formazione di Milano oppure seguire la lezione on-line



#### EDIZIONI

• 10-11 dicembre