

---

# LA COMUNICAZIONE EFFICACE AL LAVORO: GESTIRE LE CONVERSAZIONI FACE TO FACE E ONLINE

---

BUSINESS SKILLS

## DESCRIZIONE

---

“Organizations are conversations”: questa l’affermazione centrale dell’ormai storico Cluetrain Manifesto (1999) che ha sancito la natura conversazionale dei flussi di comunicazione che attraversano le organizzazioni. Nel corso degli ultimi anni ciò è diventato ancor più evidente a seguito dell’affermarsi della *digital enterprise*, allargando alle comunicazioni online ciò che già si sapeva delle interazioni faccia a faccia. Da qui deriva la necessità di formare chi lavora in azienda a progettare, gestire e valutare i processi comunicativi considerandoli come un flusso continuo di conversazioni che si intrecciano, modulando in modo del tutto nuovo e originale comunicazioni interne e comunicazioni esterne, processi produttivi e processi innovativi, gestione delle risorse umane e marketing.

## PROGRAMMA

Orari giornata formativa:

9:00 – 9:15 Accredimento partecipanti

9:15 – 13:00 Formazione

13:00 – 14:00 Pausa

14:00 – 18:00 Formazione

18:00 Conclusione

Coffee break a metà mattina e metà pomeriggio

PROGRAMMA DIDATTICO:

- Definizione del patto formativo: presentazione del formatore, dei partecipanti e degli obiettivi del corso
- La natura conversazionale dei processi comunicativi nelle organizzazioni: informazione, comunicazione conversazione
- Perché nelle conversazioni spesso non ci si capisce? Come contenere le incomprensioni nelle conversazioni lavoro attraverso il controllo delle inferenze non desiderate
- Analisi di conversazioni tratte da 3 film (*Perfetti sconosciuti* di Paolo Genovese; *Sherlock Holmes* di Guy Ritchie; *ponte delle spie* di Steven Spielberg)
- Analisi di conversazioni tratte dall'esperienza lavorativa (casi proposti dai partecipanti e/o dal formatore)
- Condivisione: dalla 'digital enterprise' alla 'conversational enterprise'
- Valutazione conclusiva dell'esperienza formativa

## DOCENTI

---

CARLO GALIMBERTI – Professore ordinario di Psicologia sociale della comunicazione presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

## DESTINATARI

---

Le funzioni aziendali impegnate nella gestione di conversazioni di lavoro, in presenza e online, con clienti interni ed esterni.

## REFERENTI

---

## DATE E PREZZI

---

**ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA**