

PROGRAMMA

Corso: Comunicazione non violenta

Modulo 1 | Il Mindset – Uscire dalla “Ragione”

1.1 Giudizi Moralistici vs Giudizi di Valore

- Il problema del linguaggio giudicante
- Etichettare, incolpare e diagnosticare
- Le conseguenze comunicative di giudizi e accuse
- Superare la logica di chi ha ragione o torto
- Orientare la comunicazione verso la soddisfazione dei bisogni reciproci

1.2 Responsabilità Emotiva

- La responsabilità delle proprie emozioni
- Stimolo e causa delle emozioni
- Il rapporto tra emozioni e bisogni insoddisfatti
- Trasformare accuse e interpretazioni in espressioni consapevoli dei propri sentimenti e bisogni

Modulo 2 | Il Protocollo O.S.B.R. – I 4 Passi

2.1 Passo 1 – Osservazione

- Distinguere i fatti dalle valutazioni
- Descrivere comportamenti ed eventi in maniera neutrale
- Utilizzare i fatti condivisi come base della comunicazione

2.2 Passo 2 – Sentimenti

- Riconoscere le emozioni autentiche
- Distinguere emozioni reali e pseudo-sentimenti
- Evitare di confondere sentimenti e interpretazioni sul comportamento altrui

2.3 Passo 3 – Bisogni

- Comprendere il ruolo dei bisogni nella Comunicazione Non Violenta
- Autonomia, sicurezza, appartenenza e riconoscimento
- Distinguere bisogni e strategie
- Individuare il bisogno sottostante a richieste, lamentele e comportamenti

2.4 Passo 4 – Richiesta

- Distinguere una richiesta da una pretesa
- Le caratteristiche della richiesta efficace
- Formulare richieste positive, concrete e realizzabili
- Trasformare richieste generiche in comportamenti osservabili

Modulo 3 | L'Ascolto Empatico – Ricevere in CNV

3.1 Le 4 Orecchie

- Le diverse modalità di interpretazione di un messaggio difficile
- Colpevolizzare sé stessi
- Colpevolizzare l'interlocutore
- Ascoltare i propri sentimenti e bisogni
- Ascoltare sentimenti e bisogni dell'altra persona
- Tradurre accuse e messaggi aggressivi attraverso la prospettiva della Comunicazione Non Violenta

3.2 Connettersi prima di Correggere

- Il valore dell'empatia prima della spiegazione o della giustificazione
- La parafrasi empatica
- Comprendere sentimenti, esigenze e aspettative dell'interlocutore
- Verificare la corretta comprensione del messaggio

Modulo 4 | Applicazioni Pratiche – Ufficio e Remoto

4.1 CNV Sintetica per Email e Chat

- Applicare la Comunicazione Non Violenta alla comunicazione scritta
- Sintesi e chiarezza nelle comunicazioni professionali
- Strutturare una comunicazione difficile attraverso fatto, impatto e richiesta
- Formulare richieste operative tramite email e chat
- Dire "no" attraverso i principi della Comunicazione Non Violenta
- Tutelare i propri bisogni mantenendo una comunicazione collaborativa.