Nicoletta Maragno *Formatrice e Coach*

FORMAZIONE ATTIVA
Per lo sviluppo delle potenzialità e delle modalità comunicative e relazionali nei contesti professionali attraverso l'uso del training:

Moduli di formazione per professionisti - imprenditori agenti - commercianti - insegnanti - operatori nel settore della comunicazione front line

Relatrice: Nicoletta Maragno

NICOLETTA MARAGNO Formatrice e Coach
Via Don Sante Ferronato, 28 - 30030 . Pianiga /VE)
Tel. 338/7565616 - email: nicoletta.maragno@virgilio.it
C. F: MRGNLT64M51G224U
P.I 01432980280

Il progetto è presentato come occasione di approfondire i temi della comunicazione e della relazione efficace in tutti quei contesti in cui:

- risulta prevalente la relazione con l'interlocutore in un rapporto "uno a uno (utente/cliente collega) quali vendita, rappresentanza, comunicazione in front line o via cavo, relazione con la clientela, relazioni tra componenti di un medesimo gruppo di lavoro)

Comunicare di fronte a un interlocutore, affrontare momenti di interazione con i colleghi all'interno del proprio gruppo o nel proprio ambiente lavorativo, guidare una trattativa, relazionarsi con i clienti, sono sempre più spesso momenti che ci si trova ad affrontare all'interno della propria vita lavorativa.
L'esigenza di padroneggiare alcuni strumenti attraverso una serie di tecniche specifiche per allenare la comunicazione interpersonale, riflettere su alcuni motivi che la possono rendere complessa o problematica, e allenare la propria capacità di ascolto e la gestione delle le proprie reazioni, può costituire una forte leva all'apprendimento per tutte quelle figure professionali che si trovino ad interagire in un rapporto "uno a uno" e per affinare la propria abilità relazionale.
Entrano in gioco una serie di elementi l'uso della propria empatia e della propria sensibilità comportamentale, la capacità di ascolto e la gestione delle emozioni, che se allenati ed utilizzati in modo consapevole, possono rendere la nostra comunicazione più incisiva, personale, armonica ed efficace.
Attraverso un approccio didattico innovativo che combina strumenti didattici classici con tecniche tratte dall'allenamento propedeutico al teatro, il cosiddetto training teatrale, e che conferisce al seminario una spiccata componente attiva e laboratoriale, si possono fornire specifiche metodologie per affinare la capacità di interazione e comunicazione con gli interlocutori cui ci rivogliamo e la nostra abilità di rendere i nostri messaggi o le nostre relazioni professionali più efficaci

1. Destinatari

Tale proposta è rivolta a :

- Figure professionali in contatto con clienti, fornitori, dipendenti, acquirenti attraverso colloqui, breafing, rapporti di front line o via cavo
- Gruppi di lavoro che si trovino a relazionarsi quotidianamente tra colleghi o con clienti

2. Obiettivi generali del percorso

- Sperimentare la propria capacità di ascolto empatico analizzando i vari fattori che lo rendono problematico e considerando i diversi aspetti che determinano un' efficace sensibilità comportamentale, predisponendosi a relazionarsi correttamente con il cliente-utente-gruppo di lavoro.

- Presentare ed approfondire con i partecipanti alcune tematiche legate alla relazione efficace con gli interlocutori, creando condizioni di apertura, empatia e ascolto efficace.

- Imparare a gestire relazioni complesse o situazioni problematiche con l'interlocutore. creando condizioni di apertura e di ascolto efficace.

- Allenare e padroneggiare le risorse della comunicazione non verbale, per allenarsi a leggere i segnali del corpo altrui e a gestire efficacemente i propri.

- Esplorare una serie di strategie per allenare la gestione di se in situazioni stressanti o problematiche con l'interlocutore limitando l'"ansia da esposizione di sè", attraverso training specifico sull'autocontrollo

I temi

"Saper ascoltare"

Per sperimentare la propria capacità di ascolto attivo e ascolto empatico utile a relazionarsi correttamente con gli interlocutori o con il proprio gruppo d lavoro.

"La relazione"

Per riconoscere le diverse tipologie di interlocutori e gestire le obiezioni o gli interventi polemici attraverso un ascolto adeguato e una comunicazione empatica.

"Empatia e sintonia"

Per allenare, attraverso la propria energia psicofisica, alcune tecniche, tratte dall'allenamento teatrale, che facilitino una comunicazione empatica e allenino la propria sensibilità comportamentale e la propria capacità di "entrare in sintonia" in una relazione.

"Il corpo che parla"

Per sentire il proprio corpo ed il proprio respiro e usare il proprio corpo come strumento di ascolto nella relazione con gli interlocutori. Per predisporsi a leggere i segnali non verbali propri e altrui e gestire la propria comunicazione non verbale in maniera consapevole ed efficace nella relazione con gli interlocutori.

"La gestione di sè e l'autocontrollo"

Per gestire con efficacia le proprie reazioni spontanee nei casi di relazione problematica con l'interlocutore attraverso tecniche di autocontrollo.

3. Formatrice

Nicoletta Maragno, nata a Padova, e' diplomata dal 1990 presso la "Scuola di Teatro" diretta da Giorgio Strehler del Piccolo Teatro di Milano: una scuola che dava particolare e accurata attenzione a tutte le tecniche preparatorie e di allenamento per la pratica teatrale.

Oltre ad aver lavorato al fianco di Giorgio Strehler per più di un decennio come attrice e cantante in numerosi spettacoli da lui diretti, a livello nazionale e internazionale e come formatrice teatrale, presso il Piccolo Teatro di Milano, ha preso parte a molte produzioni di altre compagnie nazionali teatrali e cinematografiche (G.Albertazzi, M.Scaparro, V.Moriconi C.Giuffrè, S. Soldini).

Da sempre si occupa di formazione teatrale e di formazione in contesti aziendali nelsi argomenti legati alla comunicazione efficace, avendo appreso all'interno del suo lavoro in teatro e in esperienze formative specifiche, l'uso e l'applicazione di tecniche attive di formazione coniugabili con l'esperienza del training espressivo

Tale esperienza, ha prodotto una serie di progetti che tengono conto dell'esigenza di una comunicazione efficace all'interno dei contesti lavorativi e delle potenzialità insite negli strumenti espressivi per raggiungere tale obbiettivo.

E' consulente per alcune importanti Società di Formazione in Italia (Galgano & Associati di MI, Elea di MI) per le quali tiene Corsi e Seminari sulla comunicazione in pubblico rivolti a professionisti o manager, in cui utilizza tecniche teatrali applicate ai contesti formativi.
Continua anche la sua attività di attrice.
E' stata Direttrice responsabile e organizzatrice dell'Ass.ne E-sfaira di Padova (centro educativo di Didattica e Formazione) in cui era Formatrice in comunicazione espressiva.

(Vedi Curriculum allegato)

I Moduli Formativi

MODULI FLESSIBILI e INDIPENDENTI DELLA DURATA DI 3 ORE

Si potranno scegliere uno o più moduli in base ai propri obiettivi : essi potranno essere frequentati a scelta in appuntamenti della durata di 3 ore o eventualmente accorpati in una o più giornate .

MODULO 1 " Saper ascoltare" (3 h)

Per sperimentare la propria capacità di ascolto attivo utile a relazionarsi correttamente con gli interlocutori, i clienti o con il proprio gruppo d lavoro. Per gestire le diverse tipologie di interlocutori e le loro obiezioni.

- Difese, convinzioni, stereotipi e pregiudizi che rendono problematico l'ascolto.
- Scavalcare i propri rituali mentali
- La disponibilità al cambiamento per sospendere i pregiudizi
- L'ascolto del contenuto
- L'ascolto di sé per favorire l'ascolto degli altri

MODULO 2 "La relazione" (3 h)

Per sperimentare la propria capacità di ascolto empatico utile a relazionarsi correttamente con colleghi, clienti, utenti. Per allenare la propria capacità di osservazione e la propria sensibilità comportamentale. Per gestire relazioni problematiche o complesse con gli interlocutori attraverso strategie adeguate.

- L' ascolto attivo: disciplinarsi ad un ascolto adeguato
- L' Empatia
- La sintonia in una relazione interpersonale
- Sensibilità comportamentale e segnali deboli
- L' ascolto empatico e la vicinanza psicologica
- I diversi tipi di interlocutori
- I diversi tipi di risposta all'interlocutore
- La gestione delle obiezioni e degli interventi polemici
- Risposte empatiche nelle relazioni complesse

MODULO 3 "Il corpo che parla" (3 h)

Per usare il proprio corpo, la propria energia e lo spazio in maniera consapevole ed efficace come strumento di espressività e comunicazione nelle proprie presentazioni o breafing o come strumento di ascolto e osservazione nella relazione con gli interlocutori. Per poter essere coinvolgenti e incisivi attraverso l'uso di una comunicazione "calda".

- La respirazione per sentire il proprio corpo
- il linguaggio non verbale
- La prossemica e l'uso dello spazio
- La postura del corpo e del pensiero
- L'uso dello sguardo
- Lettura del linguaggio del corpo e capacità di cogliere il feedback
- L'uso della propria energia emotiva
- L'immedesimazione
- La fiducia
- L'uso del corpo per allenare l'empatia

MODULO 4 "La gestione di sè e l'autocontrollo" (3 h)

Per limitare l'"ansia da esibizione di sè" in situazioni di performance e gestire con efficacia il controllo di sè e delle proprie reazioni spontanee nei casi di relazione problematica con l'interlocutore.

- La gestione delle proprie reazioni spontanee
- Autocontrollo e gestione dell'ansia
- La gestione di sé in situazione di performance

4. Metodologia e approccio didattico

L'approccio didattico utilizzato prevede il ricorso a metodologie quali:
- giochi analogici;
- role play;
- esercitazioni attive;
- allenamento di tecniche specifiche
- Training di stampo teatrale

- In particolare l'utilizzo del training, consente l'allenamento personale e individuale di tecniche e strumenti comunicativi per lo sviluppo delle proprie abilità espressive attraverso attività che coinvolgano direttamente il corpo come principale "attivatore" e fonte di suggestioni ed elaborazioni dei propri significati, consentendo di "scambiarli" con quelli degli altri in una reciproca negoziazione ed elaborazione attiva.

- Le attività saranno strutturate in modo che ogni partecipante abbia la possibilità di mettere personalmente in pratica, sia le tecniche di training che gli accorgimenti verbali utili a trasferire un contenuto di fronte ad un uditorio.

- In particolare tutte le esercitazioni legate all'uso della voce, dell'espressività fisica e dello spazio, all'utilizzo della propria energia in situazione di performance, della propria capacità empatica e della gestione del proprio autocontrollo, prevedranno l'allenamento individuale e attivo di ogni partecipante, utilizzando tecniche di training e tecniche teatrali, e supportandolo con il feedback del formatore e del gruppo.

- Lo spazio diventa quindi uno strumento indispensabile perché non si lavora solo con il linguaggio e attraverso l'approfondimento teorico, ma permettendo al partecipante di fare esperienza concreta e personale delle proprie abilità attraverso l'attività di training fisico-espressivo, traendone stimoli per poter osservare, allenare, elaborare e sviluppare le proprie risorse comunicative, adattandole alla soluzione dei problemi specifici e integrandole con altri linguaggi.

5. Tempi del percorso

Si propongono MODULI FLESSIBILI e INDIPENDENTI DELLA DURATA DI 3 ORE

Si potranno scegliere uno o più moduli in base ai focus individuali o aziendali: essi potranno essere scelti in numero variabile a seconda dei temi di interesse e frequentati a scelta in appuntamenti della durata di 3 ore o eventualmente, se più d'uno, accorpati in sessioni di durata variabile e concordabile.

6. Definizione degli aspetti organizzativi

- Il gruppo
  Si consiglia da un minimo di 1 a un massimo di 12 presenze data la sua spiccata componente attiva e l'allenamento individuale dei partecipanti

- La scelta dell'ambiente
  Uno spazio sufficientemente ampio visto il carattere attivo delle esercitazioni.

- Materiale occorrente:
  Una lavagna a fogli mobili; Uno schermo bianco; Un videoproiettore .

- Supporti cartacei:
  Si chiede la collaborazione della segreteria per la riproduzione delle esercitazioni da distribuire ai partecipanti al corso.