



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## COURSE SYLLABUS

### Communication Skills and Interpersonal Relation Management

2324-2-F7502Q027

---

#### Obiettivi

Sia che comunichiamo da dietro uno schermo o faccia a faccia, delle solide capacità interpersonali e comunicative ci consentono di condividere idee, punti di vista, competenze e informazioni in modo efficace. Questo corso amplierà le capacità comunicative degli studenti fornendo conoscenze teoriche e suggerimenti pratici e strategie per gestire le relazioni interpersonali sul posto di lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sano.

#### Contenuti sintetici

Questa unità vuole fornire agli studenti conoscenze teoriche e strategie pratiche per una comunicazione efficace e funzionale sul posto di lavoro e una panoramica generale dei più importanti meccanismi psicologici coinvolti nelle relazioni interpersonali. In particolare, il corso offrirà ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per comunicare efficacemente sul posto di lavoro, fornire e ricevere feedback, gestire potenziali conflitti che possono insorgere all'interno del posto di lavoro concentrandosi sulle dinamiche conflittuali più ricorrenti in ambito organizzativo. Gli studenti saranno invitati a riflettere sul loro stile di comunicazione personale e impareranno l'importanza di abbinare il loro stile di comunicazione con gli specifici obiettivi situazionali e impareranno come gestire e controllare conversazioni impegnative e sfidanti.

#### Programma esteso

Saranno trattati i seguenti contenuti:

-Gruppo e lavoro di gruppo: definizione, struttura, tipologia, ruoli e struttura del gruppo, sociogramma di Moreno; principi di dinamica di gruppo, psicologia clinica applicata alle interazioni di gruppo, meccanismi di controllo sociale, sense-making, coesione, interazione di gruppo; fasi di crescita del team e di sviluppo del gruppo; principi del lavoro di squadra.

- Leadership: il modello Blanchard.
- Nozioni teoriche sugli elementi di base della comunicazione. Verranno presentati i cinque assiomi della comunicazione di Watzlawick e le Massime conversazionali di Paul Grice.
- Strategie e suggerimenti pratici per favorire il riconoscimento di elementi rilevanti per la comunicazione all'interno del gruppo di lavoro.
- Fornire strategie generali per una comunicazione efficace.
- Come fornire e ricevere feedback: cosa funziona, cosa no e perché.
- Come promuovere una cultura del feedback positivo: la finestra di Johari e il modello MACRO YES.
- Gestire conversazioni stimolanti con esiti positivi: teoria e consigli pratici su come gestire i conflitti.
- Una panoramica generale dei più importanti meccanismi psicologici virtuosi e viziosi coinvolti nelle relazioni interpersonali.
- Il sistema motivazionale interpersonale modella la personalità e le differenze individuali
- Teoria della Mente, empatia e intelligenza emotiva: la capacità dell'individuo di comprendere e gestire le emozioni.
- Strategie di stress, burnout, resilienza e coping: la psicologia della crescita personale.
- Le euristiche e bias nella comunicazione.

## **Prerequisiti**

nessuno

## **Modalità didattica**

Questo corso guiderà i partecipanti a conoscere la comunicazione (verbale e non verbale) e le abilità interpersonali, sotto forma di lezioni frontali, attività supervisionate in piccoli gruppi, giochi di ruolo e simulazione di casi.

## **Materiale didattico**

Verrà fornita una selezione di articoli su riviste scientifiche; diapositive ppt e altro materiale pertinente saranno caricati sul sito web di e-learning

## **Periodo di erogazione dell'insegnamento**

primo semestre

## **Modalità di verifica del profitto e valutazione**

Saggio breve o analisi del caso (partendo dalla descrizione di situazioni o esempi reali si chiede di analizzare le interconnessioni fra i diversi elementi/variabili degli scenari alla luce degli argomenti trattati durante il corso).

## **Orario di ricevimento**

Su appuntamento:

[mariagrazia.streparava@unimib.it](mailto:mariagrazia.streparava@unimib.it)

Office: U38, villa Serena (Monza), room number 5.24, V floor

[selena.russo@unimib.it](mailto:selena.russo@unimib.it)

Office: U38, villa Serena (Monza), room number 5.27, V floor

## **Sustainable Development Goals**

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÀ | PARITÀ DI GENERE

---